

مقدمة

يعتبر التعاطف جزءاً رئيساً من النسيج الاجتماعي للانفعالات تمدنا بجسر يربط بين مشاعر الشخص ومشاعر شخص آخر، (لفينسون و رويف، ١٩٩٢، Levenson, et. al.) ولهذا تأثيره على نوعية ارتباط الأفراد ببعض ما هو متشاهد من أشكال العلاقات بين الأشخاص وسلامة مخرجات ذلك الارتباط. وبقدر ما يكثر الذين تتعاطف معهم وننشد تعاطفهم، بقدر ما تتنوع علاقتنا بالغير وتثري. وبقدر ما تسعد نفوسنا وتهداً. وعندما يرتبط الناس ببعضهم إيجابياً يخبرون رضا حياتياً عظيماً، (Salovey, et. al., (a) ٢٠٠١).

التعاطف المفهوم والقياس

د. دخيل بن عبدالله الدخيل الله

أستاذ علم النفس الاجتماعي المشارك

كلية التربية - جامعة الملك سعود

الرياض

والتعاطف كمشاركة وجدانية هو انفتاح على عوالم الآخرين. ولا يمكن تصور حصول هذه الدرجة من النضج الوجداني دون أن تنشأ عنها بقية العواطف الغيرية كالتعاون والصداقة وما إليها. فهذه العواطف هي مفتاح الحياة الاجتماعية. وظهورها في الطفل هو مبدأ انخراطه في حياة المجتمع، (ربيع، ١٩٨٤: ١٢٦). والتعاطف خاصية مركزية لسلوك الذكاء الانفعالي^(١)، فالذين يتصرفون انفعاليا بذكاء يتصفون بكفاءة اجتماعية تمكنهم من أن يحيطوا أنفسهم بعلاقات مع الآخرين تكون لهم مصدر مساندة اجتماعية، وكلما زاد عدد الأذكاء انفعاليا من الخلان والأقارب والزملاء، كلما كانت البنية الاجتماعية أكثر تعاطفاً ومساندة، (٢٠٠١: Salovey, et. al., (a)). والقدرة على توقع ما قد يحدثه تصرف ما صدر عن الفرد من استجابات سلبية أو إيجابية عند الآخرين

(١) مصطلح الذكاء الانفعالي يقابل لفظ Emotional Intelligence بالإنجليزية. ويلاحظ أن هذا المصطلح لم تستقر له ترجمة بالعربية. فمن قائل بأنه يعني الذكاء الوجداني (الأعسر وكفاي ٢٠٠٠، الخضرم، ٢٠٠١، عجاج، ٢٠٠١ أبرناشي، ٢٠٠٢) ومن قائل بأنه يعني الذكاء العاطفي (جولمان، ٢٠٠٠). وفي نظر الباحث أن هذه الترجمات لا تشير بدقة إلى المعنى المراد، وإن كانت تنطوي على بعض من مضامينه. إذ أن مصطلح وجدان affect أو وجداني affective يشير إلى أي حالة نفسية يشعر بها الفرد بطريقة ما تقويمية (إيجاباً أو سلباً). وفي الواقع، أن مدى الظاهرة التي يشملها مصطلح الوجدان يتضمن ليس مقصوراً على الأمزجة والانفعالات بل المسرات والآلام والحب والكراهة، (٢٠٠١: Parrott، ص ٤). ويتضح من هذا أن الوجدان مصطلح يتسم بالشمولية ليدخل فيه المزاج والانفعال والعاطفة. وهذا ما يتعارض مع مصطلح الذكاء الانفعالي كما يصفه مبنكره، (جولمان، ١٩٩٥، سالوفي وماير، ١٩٩٧). إذ ينطوي في وصفهم له على القدرة على إدراك المشاعر والانفعالات داخل الذات وعند الآخر والتحكم بها. ولذا كان ترجمة الباحث له بأنه انفعالي، أو كما يشير إلى ذلك المعنى النفسي الاجتماعي للمصطلح من قبل مبنكره، (سالوفي وآخرون، ٢٠٠١، Salovey, et. al.,).

يتطلب نصيباً وافراً من الدقة في التعاطف، فالتعاطف قاعدة رئيسة للعديد من أنماط السلوك الاجتماعي، (هوجان، ١٩٦٩، Hoggan)، فماذا يعني التعاطف كمفهوم وكيف يقاس؟.

الهدف:

يرمى الباحث من البحث الحالي إلى التعريف بمفهوم التعاطف من خلال :

١ - تحديد مفهوم التعاطف كما ورد في أدبيات البحث فيه، وما يقتضيه ذلك التعريف من تحديد لمكوناته تميزاً له عن مفاهيم وثيقة الصلة به كالعطف وتبني الدور أو المنظور.

٢ - تحديد كيفية التعرف على التعاطف أو قياس التعاطف. وذلك بعرض لأبرز المحاولات في قياسه، وأهم مطالب ذلك القياس.

الأهمية:

تتجلى الأهمية في الإجابة عن سؤال البحث أعلاه في التعرف على حقيقة التعاطف والتمييز بينه وبين ظواهر أخرى ذات علاقة به كالعطف وتبني الأدوار. ثم كيف نتمكن من تحديد وجوده من عدمه وتقدير مقدار الحاجة له عند الأشخاص. وفي مثل هذه المعرفة ما يساعد على إدراك خطورة القصور فيه كقدرة وكفاءة، وتأثير ذلك على العلاقة بين الأفراد في مختلف الأوساط، إذ الحاجة له قائمة عند اتصال الأفراد ببعض وتفاعلهم في كثير من المواقف الاجتماعية. ففي الأوساط التربوية حيث الحاجة ماسة لكسب الطلاب ودفعهم للمزيد من التحصيل وتقدير جهد المعلم وقيمة الإنجاز. عدا تسهيل عملية إدراك المعلم لحاجات الطلاب وطبيعة ما يعانون من صعوبات قد تحول دون الكفاءة في التحصيل. هذا فضلاً عن الحاجة له

كمتمغير يحكم العلاقات بين الأشخاص في المواقف المختلفة من تعاون أو صراع (Brehem, et.al ٢٠٠٢)، وجدل وجوار، (Ickes، ١٩٩٣)، وآلية للحد من حالات التآزم في العلاقات الزوجية وعلاقات الصداقة والعمل والعلاقات الدولية، (Cherniss، ٢٠٠٠) وفوق هذا، نحن أحوج ما نكون إليه في عصر طغت فيه الأنانية وسادت فيه حراسة المصالح الشخصية، وذلك لحفز الناس على الانخراط في أعمال البر كالمساهمة الفعلية في المؤسسات الخيرية التطوعية، و المبادرة للمشاركة في أعمال المساعدة والإغاثة إبان الكوارث والحروب والنكبات. والمساهمة في مثل هذه الأنواع من الأعمال تتطلب إثارة. وقوام المساعدة والإثارة -التعاطف (Batson، ١٩٩١، Pennington، et.al ١٩٩٩)، (Fultz، et. al.، ١٩٨٦) عدا أن فهم التعاطف مفيد في تعديل السلوك والحد من الانحرافات في السلوك والعنف والعدوان، فالكثير من برامج التدريب على المهارات لكف العنف والعدوان قوامها التعاطف. وقد أثبتت تلك البرامج فاعلية في بلوغ المرام من تعديل السلوك والحد من العدوان على صعيد الأفراد والمجتمعات، (Argyle، ١٩٩٥)، (Topping، et. al. ٢٠٠٠، Adler & Towne، ١٩٩٩) ويكفي البحث في التعاطف قيمة وتأثيرا بأنه يمدنا بقاعدة تبنى عليها أخلاقيات الناس، (Berreth & Berman، ١٩٩٧).

أولا - التعاطف .. المفهوم والمضمون:

حظى التعاطف - في العقدين الأخيرين - باهتمام متزايد من النفسيين الاجتماعيين ولعل السبب في ذلك يعود إلى الارتباط الوثيق بين التعاطف وكل من السلوك الاجتماعي الإيجابي والكفاءة الاجتماعية،

(Argyle، ١٩٩٥)، وتركز الاهتمام في بحوث التعاطف الحديثة على موضوعات مثل:

١ - التمييز بين العطف والتعاطف، ومثاله أعمال آيكس وزملاؤه (Ickes، et. al.، ١٩٩٣)، ولفنسون ورويف (Levenson، et. al. ١٩٩٢)، وباتسون (١٩٩٨)، بل إن أكثر الأبحاث المعاصرة للإيثارة تتعلق بالتمييز الدقيق بين التآزم والعطف والتعاطف والخلاص من الذنب (باروت ٢٠٠١ Parrott).

٢ - نمو التعاطف وتنميته، وتضمن هذا النوع من الدراسات مناقشة لطبيعة ومصادر ونموالتعاطف في الأفراد، (هوفمان ١٩٧٨، ١٩٨٧ Hoffman) والدقة في التعاطف (Ickes & Simpson، ٢٠٠١، Ickes ١٩٩٣)، وكذلك تجنب التعاطف (Kilpatrick، et. al. ٢٠٠٢) ووصف لأنشطة صممت لتعزيز التعاطف (Shaw et.al، ١٩٩٤)، والأعر وكفا في (٢٠٠٠، ناصر ٢٠٠٢). ودورالعوامل الجينية والتنشوية في نمو التعاطف، (Manstead & Hewstone ١٩٩٨).

٣ - علاقة التعاطف بالسلوك الاجتماعي المعاضد والمضاد للمجتمع، (Eisenberg & Miller، ١٩٨٧)، (Batson، ١٩٩١، Eisenberg، et. al.، ١٩٩٨) ويدخل في ذلك الاهتمام بدراسة العلاقة بين التعاطف والإيثارة أو ما يعرف بفرضية التعاطف - الإيثارة، ممثلة بتجارب باتسون وزملائه ١٩٨٨. (Batson et. al. ١٩٩١، Futz، et. al.، ١٩٨٦).

٤ - الفروق الفردية في التعاطف، (١٩٨٣، ٢٠٠٠ Davis) والفروق بين الجنسين على وجه التحديد. وأسفرت عن ما يشير إلى وجود فروق لصالح الإناث

على أن البحث مازال بكرة. فالنمط العام للنتائج المتعلقة بالفروق بين الجنسين انتهى إلى أن الإناث يفقن الذكور قليلا في مستوى الاستجابة التعاطفية، (ديفس، ١٩٨٣، Davis، ماسكسكيل وآخرون ٢٠٠٢ Macaskill et. al، بيرهوف ٢٠٠٢ Bierhoff) على أن مثل هذه الفروق مرهونة بالسياق ومنهج القياس، (Eisenberg, et. al ١٩٨٩).

تعريف التعاطف:

يرى هوفمان (Hoffman, ١٩٨٧)، بأن المواليد الجدد قادرون على التعرف على انفعالات الآخرين، وهذه القدرة تعرف بالتعاطف. ويظهر التعاطف في شكل بدائي عند صغار الأطفال، حيث يبكي الصغير عند رؤيته لأقرانه يبكون، كما أسفرت عن ذلك ملاحظات الوالدين، وأيدته دراسات الغير، (Franzio, ٢٠٠٠، ١٩٩٩ Adler & Towne) ولقد عنى المشتغلون بدراسة التعاطف من منظرين وباحثين بمناقشة مصطلح التعاطف. ومن ثم تعددت معانيه واستخداماته. إذ يستخدمه البعض من المنظرين ليشير إلى ردود أفعال كالشفقة والعطف الموجهة لشخص آخر، (Batson, ١٩٩١)، ويستخدمه آخرون ليعنى الشعور باستجابة انفعالية تتسق مع حال وانفعالات الآخر، (Manstead & Hewstone, ١٩٩٦)، وفي نظر البعض، تعتبر هذه الاستجابة في الأصل معرفية كما هي الحال في إدراكنا لمعاني ما نتعرض له من مشاهد انفعالية. ومثل هذه الاستجابة الانفعالية تمثل حقيقة التعاطف، (جروين ومندلسون ١٩٨٦، ص ٦٠٩ Gruen & Mendelsohn)، ويحدد بيننجتون وكيت وهل (Pennington, et. al., ١٩٩٩)، محتوى التعاطف بفهم المتعاطف لشعور المستهدف

بالتعاطف وأن يستجيب له بطريقة مناسبة، (ص ٢٤٢). وعلى أي حال، ليس هنالك إجماع بين المشتغلين في دراسة التعاطف على تعريف موحد للتعاطف. يظهر ذلك جليا في تعدد طرق تعريف التعاطف في أدبيات علم النفس. من ذلك مثلا، أن يعرف في أدبيات البحث في مرحلة الطفولة على أنه قدرة الطفل على فهم ومشاركة الطفل الآخر انفعالاته في علاقتها بالتمركز الوجداني حول الذات وتبنى المنظور التعاطفي، (ص ٣١٧، ٢٠٠٠، Shaffer)، وتعتبر أعمال هوفمان (Hoffman, ١٩٧٨، ١٩٨٧)، أكثر تأثيرا في تحديد مصطلح للتعاطف حيث يفرق بين مفهومين رئيسيين للتعاطف: أحدهما يرى في التعاطف وعيا بمشاعر وأفكار ونوايا الشخص الآخر وتقويما لذاته، والثاني يشير إلى استجابة وجدانية متنوعة للآخرين، (هوفمان، ١٩٨٧، ص ١٦٩). وعلى أساس من هذا التمييز الذي اقترحه هوفمان، يمكن تصنيف التعريفات المختلفة للتعاطف في نوعين:

- ١ - تعاريف معرفية: ترى في التعاطف عملية معرفية قوامها الفهم والاستيعاب.
- ٢ - تعاريف وجدانية: ترى في التعاطف نزعة وجدانية قوامها العاطفة والانفعال. ومن أمثلة النوع الأول تعريف هوجان (Hoggan, ١٩٦٩) الذي يركز على التعرف على منظور الآخر، فالتعاطف في نظره الاستيعاب الفكري والتخلي لحال الشخص الآخر دون أن تخبر فعلا مشاعر ذلك الشخص، (ص ٣٠٨). وتعريف وسب (Wispe, ١٩٨٦) الذي يرى في التعاطف محاولة واعية من الفرد يعي فيها ذاته ويستوعب دون سابق أحكام الخبرات الإيجابية والسلبية لذات الآخر، (ص ٣١٨) وكذلك تعريف بار

- أون (Bar-On, ٢٠٠٠) الذى يعتبر التعاطف قدرة على وعى الفرد وتفهمه لمشاعر وحاجات الآخرين، (ص ٣٧٦). ومن أمثلة النوع الثانى تعريف هوفمان (١٩٧٨) والذى يرى فى التعاطف إثارة وجدانية عند المتعاطف، ليست رد فعل لما يعانى وإنما استجابة متنوعة Vacarious لحال شخص آخر، (ص ١٧٥). وقريب منه تعريف باتسون (١٩٨٧) حيث يصفه بأنه عبارة عن مشاعر من الاهتمام والرفق والشفقة موجهة لشخص آخر يعانى، (ص ١٨١). وكذلك تعريف إيزنبرغ وزملائه (١٩٨٧) الذى يعرفه بأنه استجابة انفعالية لحال الآخر الانفعالية تتوافق مع تلك الحالة، (ص ٥). وتعريف مهربان وأبستين (١٩٧٢ - Mahrabian & Epstein) بأنه استجابة انفعالية متنوعة للخبرات المدركة عند الآخرين (ص ٥٢٥).

هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى يقصر شيرمان وستوتلاند (Sherman & Stotland, ١٩٧٨) التعاطف على تحمل الفرد للخبرة الانفعالية أو الوجدانية للآخر مع نقل الانفعال من المدرك للمدرك، (ص ١٢٧). ويفضل بعض الباحثين الأخذ بالتعريف المعرفى مؤكدا على الدقة فى التعاطف. ويظهر ذلك جليا فى أعمال نيوف (Neuf, ١٩٩٧، فى بيرهوف، ٢٠٠٢، ص ١١١) الذى يستبدل مصطلح التعاطف بمصطلح من ابتكاره هو «تغير المنظور - Perspective Change»، لأن مصطلح «تغير المنظور» - فى نظره - أكثر حيادية فيما يتعلق بموضوع مشاركة الآخرين مشاعرهم. ويميز نيوف (١٩٩٧) بين نوعين من تغير المنظور: ١) تغير منظور معرفى، ٢) تغير منظور تعاطفى. ويشير النوع الأول إلى الاستدلال على أفكار ونوايا ومشاعر الآخر، بينما يشير النوع الثانى إلى الشعور بالآخرين. كما يرى بأن تغير المنظور غير

ممكن دون تبنى المنظور التصورى المعرفى أو الوجدانى. ومن ثم فالارتباط بين المفهوم المعرفى والانفعالى للتعاطف عال جدا، (بيرهوف، ٢٠٠٢، ص ١١١). وينفرد ديفس (Davis, ١٩٩٤) بتعريف يتسم بالتوسع حيث يعرف التعاطف على أنه قائمة من المفاهيم لها علاقة باستجابات شخص ما لخبرات شخص آخر، (ص ١٢). ومثل هذا التعريف لا يذكر شيئا عن التشابه بين الاستجابات الانفعالية للمستهدف بالتعاطف والمتعاطف والمعرفة الدقيقة بأفكار ومشاعر الآخر. فضلا عن غياب المقابلة بين تبنى الدور ورد الفعل الوجدانى والمقابلة بين الخبرة المحايدة والمحاولة الفاعلة للفهم، (ص ١٢٨، ٢٠٠٢ Bierhoff).

ويفسر آرون وآخرون (Aron, & Norman, ٢٠٠١) حقيقة التعاطف فى نموذج اقترحاه لتفسير الدافعية وعلاقات القرب بأنه يعنى الشعور التلقائى بما يشعر به الآخر، أى أن يشعر الشخص بأن مشاعر الآخر هى مشاعره وحاجات الآخر هى حاجاته. وبهذه الطريقة ينظر للتعاطف على أنه جزء من تضمين الآخر فى الذات، (ص ٤٩١، Aron, et. al.). فإذا أصبح الوعى بالشخص المحتاج يولد تعاطفا، فإن الوعى بالشخص المحتاج يولد تضمينا للآخر فى الذات. وفى وصف هوفمان (١٩٨٧) لمرحلة نمو التعاطف عند الفرد عبر مراحل طفولته ما يساعد على إدراك معنى التعاطف. إذ يأخذ التعاطف أشكالا مختلفة تبعا لعمر الطفل وقدراته المعرفية. فى السنة الأولى وقبل إحساس الطفل بتمييزه عن الآخرين، يشعر بالتعاطف الشمولى - Global empathy ويتمثل بتأزم عام لتعاسة أو بؤس الشخص الآخر، وفى بعض الأوقات يتصرف وكأن ما حدث للآخر قد حدث له. وما بين السنة (١-٢)، ينمو عند الأطفال ما يعرف بالتعاطف المتمركز

حول الذات Ego-centric empathy حيث يفهم الأطفال بأن الشخص الآخر في أزمة، ويقدر أن ذلك الشخص يشعر بما يشعرون. وفي حوالي السنة (٢-٣) يصبح الأطفال قادرين على التعاطف مع مشاعر الآخر التي تختلف عن مشاعرهم. يلي ذلك مرحلة التعاطف مع ظروف حياة الشخص الآخر. وتظهر في الطفولة المتأخرة. فالأطفال في هذه المرحلة قادرون على فهم أن الناس يختلفون في الخبرات، ويشعرون بالتعاطف نحو الأفراد الأقل حظاً منهم. وهكذا تختلف مستويات التعاطف باختلاف المرحلة العمرية للطفل.

ونخلص من كل ما سبق بأن التعاطف ليس مقصوراً على مجرد المعرفة بمعاناة الآخر بل يتعداها إلى مشاركة الآخر معاناته. وأن تسهم مثل هذه المشاركة في التخفيف من تلك المعاناة.

الدقة في التعاطف :

يعتقد ليفنسون ورويف، (Levenson, et al., ١٩٩٢)، أن التعريف العملي للتعاطف هو ذلك التعريف الذي يؤكد على القدرة لتحسس المعلومات الانفعالية المتلقاة بدقة من قبل الشخص الآخر. وهذه القدرة تعرف بالدقة في التعاطف Empathic accuracy من قبل آخرين، أمثال آيكس وزملائه، (Ickes, et. al., ١٩٩٣)، ولهذا التعريف مظهران:

١- مظهر يجعل التعاطف دليلاً على زيادة الحساسية لانفعالات الآخر، فالتعاطف يعمق كلا من التمثل لمعاناة الآخر ورد الفعل نحوها.

٢- مظهر يرتبط بالإلحاح لاتخاذ أى تصرف يخفف من هذه المعاناة.

وبهذا تكون وظيفة التعاطف هي أن يزود الملاحظ لسلوك التعاطف بفهم لأحد الطرفين في عملية التعاطف أو كليهما (المتعاطف والمستهدف بالتعاطف). ومن ثم تصبح الدقة في التعاطف Empathic accuracy أبرز مظاهر عملية التعاطف. لذا يشترط آيكس وسمبسون (٢٠٠١، Ickes & Simpson) لاستمرار العلاقة بين الأشخاص ضرورة التوافق بين الدوافع والمشاعر والسلوك. وهذا يتطلب دقة في الاستدلال على مشاعر وأفكار الآخرين. وكقاعدة أن من يستطيع من الشركاء في علاقة ما الاستدلال على مشاعر الآخر بدقة يكون أكثر نجاحاً في الحفاظ على علاقة معه مستمرة وفي نفس الوقت مرضية (ص ٢٢٨) وقد يتغاضى البعض عن الدقة في التعرف على أفكار ومشاعر الآخرين فيجعل ذلك النوع من العلاقة مؤلماً. وعلى أى حال تساند نتائج البحوث والدراسات القاعدة العامة التي تقول، «بأن الفهم الأعمق (المستوى العالي من الدقة في التعاطف) مطلب للعلاقة الحسنة، على أن تعميم هذه القاعدة - في رأى آيكس وسمبسون - مازال محل تساؤل. إذ السؤال الملح: متى تكون الدقة في التعاطف مفيدة للعلاقة؟. لقد اتضح لكل من آيكس وسمبسون (٢٠٠١) من مراجعتهم لنتائج الدراسات السابقة بأن هنالك تأكيداً للقاعدة العامة بأن الفهم العميق يرتبط بمزيد من الاستقرار للعلاقات الوثيقة بين الأشخاص ورضاهم عنها، غير أن لهذه القاعدة استثناءات. من ذلك أن عدم الدقة في الاستدلال على الأفكار عامل مساعد على حسن العلاقة. لذا يلجأ البعض إلى التغافل عن ما قد يلحظ على الآخر من مشاعر أو يعتمد إساءة الاستدلال تجنباً إلى ما قد تسفر عنه سلامة الاستدلال من تألم ومضايقات. فالأفضل أن لا يعرف

موقفية مثل اعتقاد الشريك في موقف ما بأن لدى شريكه من الأفكار والمشاعر ما فيه تهديد للعلاقة. وكذا، الغموض الذي قد يكتنف الدليل الذي بنى عليه مثل هذا الاعتقاد، وعوامل أخرى محفزة مثل مستوى القلق على العلاقة القائمة والدافعية نحو التدقيق بما لدى الآخر، (Ickes & Simpson ٢٠٠١ ص ٢٤٣).

ومن ناحية المظهر السلوكي الأخلاقي للوظيفة النفسية، يرى ربيع (١٩٨٤) أن التعاطف يمكن أن يكون إيجابيا أو سلبيا وبدرجات متفاوتة. ومثال الأول الإحسان والنجدة، فالفرد يحقق بحركته الفعلية وسلوكه خروجا واقعا عن الذات ويسجل حضوره شخصا في عالم الآخر، فالتعاطف هنا ترحم إلى فعل وإلى قفزة إلى عالم الآخر. ويظهر النوع الثاني في عواطف الرأفة والشفقة وما إليها، فالفرد يظل داخل ذاته فعليا، ولكنه يسجل حضوره في عالم الآخرين عن طريق المشاركة الوجدانية، (ربيع، ص ١٢٩).

مكونات التعاطف:

الإجماع عامة أن التعاطف يتألف من مكونين رئيسيين معرفي وانفعالي:

١ - المكون المعرفي: ويتضمن القدرة على تبني المنظور، ويعني قدرة المتعاطف على تبني دور أو وجهة نظر الشخص المستهدف بالتعاطف. فأحد طرق التعاطف أن يضع الشخص نفسه مكان الآخر ويتخيل كيف يشعر فيما لو كان هو ذلك الآخر. وبهذه الطريقة يصبح وعي الفرد بانفعالاته نتيجة تبنيه لانفعالات الآخر شرطاً للتعاطف معه. ويؤكد ديفس

حقيقة ما في ذهن الآخر عنه بدلا من الاصطدام به، حفاظا على ما بينهما من حسن علاقة. وليس شرطاً أن يرتبط عدم الدقة في فهم أفكار ومشاعر الآخر دائما بمخرجات إيجابية. إذ تتوقف نوعية المخرجات على طبيعة موقف العلاقة. فالدقة في التعاطف قد تكون مصدر تهديد أو عدم تهديد. فهل من الخير في موقف ما أن نفهم أولا نفهم أفكار الآخر، لأن في الفهم أحيانا ما يهدد الاستقرار في العلاقة. ويقترح آيكس وسيمبسون (٢٠٠١) لحل هذه المعضلة نمودجا نظريا لكيفية تعامل الشركاء في العلاقة مع مستويات الدقة في التعاطف في علاقات المواقف المهددة والمواقف الغير مهددة. وينشدان من هذا النموذج تحديد المواقف التي يظهر فيها أن:

١ - الدقة في التعاطف عامل مساعد لحسن العلاقة وهي القاعدة العامة.

٣ - عدم الدقة في التعاطف عامل مساعد لحسن العلاقة، الاستثناء الأول للقاعدة العامة.

٣ - الدقة في التعاطف قد تلحق أذى بالعلاقة، (الاستثناء الثاني للقاعدة العامة).

إن لدى الشركاء في أي علاقة عند تفاعلهم مع بعض أهدافا متعددة وأحيانا متعارضة. وعندما يكون الهدف من بلوغ الفهم الأدق لأفكار ومشاعر الشريك لا يتعارض مع هدف حماية العلاقة من المعلومات المهددة. حينئذ، يجب أن يكون الفهم التعاطفي عال نسبيا. وفي حالة التعارض بين الهدفين، فبالإمكان التضحية بالهدف الأول (تحقيق فهم أفضل) في سبيل الثاني (حماية علاقة الشراكة مما قد يسوء إليها). واستراتيجية كل طرف في التعامل مع الموقف تتأثر بعوامل متعددة، تتراوح بين عوامل

وكونكولين وسميث ولوس (Davis, et. al., ١٩٩٦) على أهمية تبني منظور الآخر. وذلك أن العمليات العقلية بارتباطها بتبني المنظور تجعل من أفكار ومشاعر المتعاطف حول المستهدف بالتعاطف أكثر شبهها بذات المتعاطف. والتشابه أحد العوامل الوسيطة في حدوث التعاطف. فالأكثر احتمالاً أن نتعاطف مع من نرى فيه شبهاً منا. فمتى ما رأى من يشهد مأساة ما بأنه شبيه بصاحب المأساة ساوره اهتمام بالتعاطف معه، وبالتالي سوف يخبر اهتماماً تعاطفياً، (Hogg et.al ٥٠٢، ص ١٩٩٨).

٢ - المكون الانفعالي: ويتمثل في عنصرين هما :
(أ) الامتعاض الشخصي (الخوف والحزن أو الأسى).
(ب) الاهتمام التعاطفي (العطف والشفقة بالشخص المستهدف بالتعاطف). ويطلق على أي مساعدة قوامها الاهتمام التعاطفي إيثاراً، (Hogg et.al., ١٩٩٨).
ويضرب المثل لمكونات التعاطف عادة بسلوك الإيثار، إذ يتوقف هذا النمط من السلوك على تبني المنظور. لأن في تبني المنظور ما يقود إلى اهتمام عاطفي بالشخص المحتاج. وينتج عن عدم تبني منظور الشخص المستهدف بالتعاطف من قبل المتعاطف امتعاض شخصي فقط. ويقتصر الدافع للمساعدة في مثل هذه الحال على خدمة ذات الشخص المتعاطف، حيث قصد بالمساعدة الممنوحة للمستهدف بها أن تكون أداة لتخفيف امتعاض مانحها (المتعاطف) فيما لو تأخر عن المساعدة في موقف يستدعي المساعدة (Pennington et.al: ٢٨٧، ١٩٩٩).

وبالمقابل، يرى ليفنسون ورويف (Levenson, et. al, ١٩٩٢)، بأن مصطلح التعاطف يستخدم ليشير - على الأقل - إلى ثلاثة عناصر يتألف منها التعاطف هي:

- ١ - معرفة ما الذي يشعر به الشخص الآخر.
- ٢ - الشعور بما يشعر به الآخر.
- ٣ - الشفقة المصحوبة بالرحمة لتأزم الشخص الآخر (ص ٢٣٤).

في حين يرى آيكس (١٩٩٣) ضرورة التمييز بين عناصر ثلاث تمثل مركبات رئيسة لعملية التعاطف. هذه العناصر هي :

- ١ - الفهم التعاطفي Empathic Understanding، ويتضمن قدرة المتعاطف على الاستدلال على مشاعر وأفكار الشخص المستهدف بالتعاطف بدقة.
- ٢ - التعبير التعاطفي Empathic Expression، ويتضمن القدرة على التعبير عن الأفكار والمشاعر المستدل عليها عند الشخص المستهدف بالتعاطف من قبل الشخص المتعاطف بشكل يتطابق مع الخبرة الواقعية لها من قبل الشخص المستهدف بالتعاطف.
- ٣ - الاتصال التعاطفي Empathic Communication، ويتضمن مظاهر الحوار أو الجدل بين المتعاطف والشخص المستهدف بالتعاطف التي تتضمنها عملية التعاطف، من ذلك مثلاً، علاقات الاتصال التي تعبر عن التعاطف وينمو من خلالها الفهم التعاطفي (ص ٥٨٧، ١٩٩٣، Ickes). وعليه، يمكن وصف التعاطف بأنه استجابة انفعالية تتضمن الفهم الخالص لمعاناة الشخص الآخر.

العطف والتعاطف :

لكي يتضح مفهوم التعاطف بشكل أكثر دقة لابد من التمييز بينه وبين العطف. إذ يخلط الكثيرون بين مفهومى العطف والتعاطف مع اختلافهما كعمليات نفسية على صعيد النظرية والممارسة فلكل منهما مضامينه وتبعاته. ويميز وسب (Wispe, ١٩٨٦) بين المفهومين على نحو يرى فيه الآتى :

- ١ - أن العطف يشير إلى الوعى التام بمعاناة شخص آخر كأمر يلزم تلطيفه أو تخفيفه. ويمكن أن يظهر الشعور بالشفقة والإلحاح فى المساعدة حتى ولو أن الشخص غير قادر على مساعدة الآخر.
- ٢ - تكون الذات فى حالة التعاطف أداة لفهم الآخر ولا تفقد هويتها البتة.
- ٣ - ينصب العطف على الاتصال أكثر من الدقة فى الاستدلال على أفكار ومشاعر الآخر، ويسهم فى مستوى الوعى بالذات أكثر من أن يزيده.
- ٤ - ينشأ التعاطف - فى حالة التعاطف - الوصول إلى الشخص الآخر، ليحرك من قبل الشخص الآخر، وليستبدل التعاطف نفسه بالآخر. فالتعاطف يعرف كيف لو كان هو الآخر، ويتصرف كما لو كان هو المستهدف بالتعاطف. وينشأ من تعاطفه أن يفهم الشخص الآخر.
- ٥ - يستبدل العاطف - فى حالة العطف - الآخر بنفسه، فالتعاطف يعرف كيف لو كان الآخر هو، ويتصرف كما أنه الشخص نفسه، وينشأ من عطفه على الآخر إسعاد الآخر.
- ٦ - أن الإشكالية الرئيسية للتعاطف إشكالية الدقة فى التعاطف، فترى التعاطف يراجع الآخر مراراً للتحقق

من دقة إحساسه بمعاناة الآخر، وأن مشاركته له موجهة بما يتلقاه عن الآخر. فى حين تكمن إشكالية العطف فى أنه مجرد مفهوم حول كيفية اطلاع العاطف على واقع الخبرة الذاتية المباشرة للآخر. وباختصار، التعاطف سبيل للمعرفة بحال المستهدف بالتعاطف، بينما يعتبر العطف سبيلاً للارتباط بالمستهدف بالعطف (١٩٨٦، ص ٣١٨ Wispe). وبناء على ذلك، قولك لآخر عند ملاحظتك لما بدا على محياه من تعابير انفعالية تنم عن حاجته لعطفك عليه أو تعاطفك معه، كما هى الحال عند شكوى أحدهم لك من مصيبة حلت به : أعرف ما تشعر به. لا يوحى بالضرورة إلى عطف ولا أيضاً إلى تعاطف. لأن مثل هذا القول لا يشير إلى أنك تخبر ما يخبر أو تحس بمثل ما يحس، ولا أنك تشاركه معاناته. وقد يستخدم مثل هذا القول لتغيير موضوع الحديث معه أو إشارة منك له بعدم الرغبة منك فى التدخل فى شئونه أو تنبيهها له لصرف النظر عن التحدث فيما لا ترغب الحديث فيه. وأبعد من ذلك أنه قد ينبئ عن تجاهل منك ولا مبالاة بمعاناته. فالتعاطف يتعدى فى مفهومه حالة عطف شخص على آخر لیتضمن بالإضافة إلى العطف عليه التوحد معه فى محنته أو تبني دوره إبان معاناته.

ويخلص جروين ومندلسون (١٩٨٦ Gruen & Mendelsohn)، من مراجعتهم لأعمال من سبقهما إلى أن التعاطف يحدث كاستجابة انفعالية لما يقابلها من تصرف إيجابى أو سلبى عند الآخر، أو أنه تطابق وجدانى بين الملاحظ والشخص الملاحظ، إذ أنه متضمن فى كل انفعال. وخلافاً للتعاطف، يعد العطف حالة انفعالية خاصة.

ويفترض أن قوة الاستجابة التعاطفية تتوقف على التوافق بين الموقف الملاحظ والطرق المألوفة عند الملاحظ في الملاحظة والتصرف، فلا تكون مصطنعة. وتتوقف أيضا على التقييم المعرفي للآخر من قبل الملاحظ (ص ٦١٠).

ويبقى من المفيد أيضا التمييز بين التعاطف والعطف والتأزم الشخصي ومفهوم آخر ذي علاقة هو التبرير الخلقى Moral Reasoning. فالتعاطف يعرف على أنه رد فعل انفعالي للحالة الانفعالية للآخر أو وضعه يتسق مع حال الآخر ووضعه، من ذلك مثلاً، الشعور بالحزن عند رؤية شخص حزين. وما ينبثق عن التعاطف من عطف يعرف بأنه رد فعل انفعالي بديل مبني على فهم للحالة الانفعالية لشخص آخر يتضمن مشاعر حزن وشفقة أو اهتمام بالآخر، (Hewstone & Manstead، ١٩٩٦) وعلى صعيد المفهوم يتضمن العطف توجه للآخر بينما لا يتضمن التعاطف مثل ذلك (١٩٩٠ ص ٢٠٣، Eisenberg & Fabes)، والتأزم الشخصي رد فعل انفعالي كالقلق أو الهم مصحوب بتوجه ذاتي (نحو الذات) واهتمامات متركزة حول الذات. وهكذا يشير التأزم الشخصي إلى اهتمام الفرد بذاته دون غيره. إذ ينبئ عن شعور بعدم الارتياح مبني على اهتمام مكثف حول وضع الشخص نفسه، (ص ١٣١، ٢٠٠٢، Bierhoff). ويجادل باتسون (Batson، ١٩٩١)، بأن المرور بخبرة التأزم الشخصي يقود إلى دافع التخلي عن تأزم الشخص نفسه. وطبقاً لباتسون، فإن من يخبر تأزماً شخصياً حال رؤيته لشخص بحاجة ماسة للمساعدة يتوقع منه أن يتركه بدلاً من أن يقدم المساعدة له متى ما كان منظره سوف يتسبب في تأزمه. وعلى الرغم مما جادل به باتسون من قبل حول تمييز السلوك المبني على التعاطف عن السلوك

المبني على مجرد الشعور بالتأزم الشخصي لحال الآخر، إلا أن هنالك من الشواهد ما يؤكد على أن الباعث للتعاطف الرغبة في التمتع التعاطفي، أي الشعور بالمتعة لمجرد التعاطف مع الآخر، (Batson، ١٩٩٧)، بالمقابل، يتركز التبرير الشخصي على الصراع بين مبدئين أو أكثر تتعارض مع بعض في عواقبها، ومثال ذلك، حال من يسرق شرباً بارداً من ثلاثة أو تمن على ما فيها ليطفي ظمأ أخيه. إذ في تصرفه ما يتطابق مع مبدأ الاهتمام بالآخرين، وفي الوقت نفسه فيه خروج على القانون. والتبرير الخلقى يشير إلى الأفكار التي تستثار عن طريق أمثال هذه المعضلات. ويشترك التبرير الخلقى مع التعاطف بأنهما يعكسان نزعة للاهتمام بالآخرين. فالتفكير بعواقب تصرفات الواحد منا على الآخر قد يثير التعاطف. والقاسم المشترك بين التبرير الخلقى والتعاطف هو تبني الأدوار (ص ١٠٨، ٢٠٠٢، Bierhoff)، لأن تبني الأدوار مطلب سابق لكل منهما. فلكي يستثار التعاطف أو التبرير الخلقى لابد أن يضع الفرد نفسه في موقف الآخرين ليحس بما يشعرون. وحرى بمثل هذا الشعور أن يدفعه إلى الإتيان بقصر ما.

مناحي في تفسير التعاطف :

ساد أوساط المشتغلين في دراسة التعاطف والتدريب عليه منحيان رئيسان في تفسيره كظاهرة نفسية اجتماعية هما :

الأول - منحي الاستجابة الانفعالية: يرى في التعاطف قدرة للفرد على سبر مشاعر الآخر من خلال التوحد تلقائياً مع الآخر على مستوى انفعالي مباشر، (ص ١٣٠، ٢٠٠٠، Trenholm & Jensen). فبالإضافة

في الرغبة بالمساعدة . وعلى هذا الأساس يعرف التعاطف بأنه دقة في التنبؤ بحال الآخر . ويتضمن محاولة للتعرف على مشاعر الآخرين . ويعتمد على استخدام القدرات أو الامكانيات المتخيلة وينطوي على تقليد ومحاكاة . وغالبا ما يكون التعاطف على هذا النحو عملية مجهدة (Mahrabian & Epstein, ١٩٧٢, ٥٢٥ ص).

وعلى صعيد نظري يرتبط التعاطف وتبني الدور أو المنظور ببعضهما ارتباطا وثيقا (Bierhoff ٢٠٠٢)، لكنهما ليسا متطابقان (Trenholm & Jensen ٢٠٠٠) ويستمد هذا الافتراض أصله من أعمال عدد من المنظرين والباحثين وما اقترحوه من أن وضع الشخص نفسه مكان الآخر يلعب دورا رئيسا في الاستجابة التعاطفية . ويجادل هوفمان (١٩٨٤) بأن تبني المنظور مطلب سابق لخبرة التعاطف، فالتعاطف يظهر عندما يضع الملاحظ بوعي نفسه في موقف الآخرين . إذ يلعب وضع الشخص نفسه مكان الآخر دور المتغير الوسيط بين العوامل الموقفية والشخصية والاستجابة لانفعال الشخص الآخر . وقد أسفرت النتائج عن أن التعاطف يتوقف على التفاعل بين العوامل الموقفية والشخصية ويرتبط بمتغيرين معرفيين هما : تبني دور الآخر، والتبرير لاستجابة الآخر، (Gruen & Mendelsohn, ١٩٨٦, ٩٨٦ ص).

وبغض النظر عن الاختلاف بين متغير التعاطف وتبني المنظور، تظل النتيجة فيما يتعلق بالعلاقة بينهما متسقة على أساس أن تبني منظورا آخر إحدى الطرق الموجهة لتعزيز التعاطف . فقد انتهى ديفس وزملائه (Davis, et. al.) في تجربتين لهما استخداما فيهما معالجة مقننة لتبني المنظور، أظهرت أن المشاركين من ذوى المستويات العالية من التعاطف عزوا صفاتا خاصة

إلى محاولة التعرف على مشاعر الآخر، هنالك مشاركة للآخر في مشاعره، على الأقل في حالة المآسى الجسيمة، (Mahrabian & Epstein, ١٩٧٢, ٥٢٥ ص)، وبهذا المعنى يعرف التعاطف على أنه استجابة انفعالية لخبرات الآخرين يتحمل فيها المتعاطف نيابة عن الآخرين ما يدركه من خبراتهم الانفعالية .

الثنائي - منحى تبني الدور المعرفي : وتعود

أصوله إلى أعمال ميد (Mead, ١٩٣٤)، في تعريفه للتعاطف والذي يرى فيه تبني معرفيا لدور الآخر أو منظوره . إذ يلجأ من خلاله المتعاطف إلى تبني دور الآخر بشكل تخيلي . ليتمكن من فهم أفكار ومشاعر وتصرفات الآخر . وليتنبأ بها بدقة (Mahrabian & Epstein, ١٩٧٢, Selman, ١٩٨٠) بما في ذلك القدرة على التنبؤ بما قد يصف به الآخر نفسه لفظيا . وطبقا لسلمان (Selman, ١٩٨٠) أن الأطفال سوف يكتسبون فهما أعمق لأنفسهم وللآخرين متى ما اكتسبوا القدرة على تمييز منظورهم عن منظور أصحابهم، وأن يدركوا العلاقة بين هذه المناظير أو وجهات النظر المتعارضة . وببساطة، يعتقد سلمان أنه في سبيل أن تعرف الشخص يجب أن تكون قادرا على افتراض منظوره وأن تفهم أفكاره ومشاعره ودوافعه ونواياه . وإذا لم يكن الطفل بعد مكتسبا لهذه المهارات المهمة من تبني الأدوار، فسيعاني قصورا في معرفة الآخرين حق المعرفة (Shaffer, ٢٠٠٠, ١٩٢ ص).

ويمثل التعاطف عند أصحاب هذا المنظور تقييما معرفيا لكيفية رؤية الآخر لنفسه (Trenholm & Jensen, ٢٠٠٠, ١٣٠ ص) وفي هذا السياق حياد وانفصال عن الذات واستبعاد لتأثيرها على أحكامه ينظر لها الشخص المتعاطف على أنها دقة

بذواتهم للشخص المستهدف بالتعاطف. وما يمكن أن يخلص إليه الباحث من مراجعته لأعمال المشتغلين بدراسة التعاطف (Trenholm & Jensen, ٢٠٠٠)، ١٩٩٠، Selman ١٩٨٠، Herbeck & Yammarino, ١٩٩٤، Batson, ١٩٩١، ١٩٨٨، Davis, et. al., ١٩٩٦، ١٩٨٦، Gruen & Mendelsohn, ٢٠٠٢، Bierhoff) حول أوجه الاختلاف بين المفهومين هو ما يلي:

١ - أن التعاطف بطبيعته تلقائي. إذ يتسم بالعفوية ليحدث من قبل المتعاطف بشكل تلقائي. بينما يتسم بتبني الدور أو المنظور بأنه أكثر رمزية. وإذا كان التعاطف يمكن من فهم مشاعر الآخر، فإن تبني المنظور يمثل محاولة للنظر للموقف من وجهة نظر الآخر. وهذا يتطلب من المتعاطف أن يرى الموقف كما يحدث بالتمام ويستجيب له بطريقة مناسبة. ومن ثم يتسنى له إدراك دلالاته وفهم معناه: أين ينصب اهتمامه وتركيزه خلال معاناته، ما الذي يجول بخاطره، ما الذي يريده، ما الذي يبدو خطأ من وجهة نظره؟ ثم لماذا كان منه ما لوحظ عليه من ردود الفعل. واختصار، أن التعاطف لا يكتفى بمجرد الشعور بما يشعر به الآخر، لكنه يحاول أن يفهم معرفياً كيف يبدو له الموقف بأكمله، وكيف يشعر نحوه. وبهذه الطريقة، يأخذ المتعاطف في الاعتبار أشياء من مثل كيف يرى العلاقة بينه وبين المستهدف بالتعاطف؟ وما الذي يتوقعه منه في مثل هذا الموقف كشخص متعاطف معه؟ وكنتيجة لذلك قد يدرك أن ما يحتاجه منه فهم المتعاطف لحاله وطمأننته له بلطف بأن الأمور سوف تكون على ما يرام، (ص ٣٢، ٢٠٠٠، Trenholm & Jensen).

٢ - يتضمن تبني الدور أو المنظور الاستيعاب المعرفي للعمليات النفسية الداخلية للآخر مثل الأفكار والمشاعر، (Selman ١٩٨٠). وقد ينتهي بالتعاطف أو باستجابات انفعالية ذات علاقة، (١٩٨٨، ١٩٩١، Batson, et. al., ١٩٩٦، Davis, et. al.)، فتبني الدور يؤصل للعادات العقلية المرتبطة بالتفكير الناقد.

٣ - ينطوي التعاطف على تحسس الحالة الوجدانية للآخر. وينجم ذلك عن الوعي للمؤشرات غير اللفظية لانفعاليته. لذا نجد المتعاطف يعبر إنتباهها للتعبير الانفعالية التلقائية عند الآخر (Trenholm, ٢٠٠٠، ٢٠٠٠، Tubbs & Mass) واختبارات القدرة على التقاط التعبيرات غير اللفظية تشير إلى أن الناس يتفاوتون بشكل كبير في مقدار الحساسية للقرائن غير اللفظية كما أسفرت عن ذلك نتائج اختبارات الدقة في التعاطف (١٩٩٣، Ickes، Levenson & Ruef، ٢٠٠٠) واختبارات الذكاء الانفعالي (جولمان، ٢٠٠٠، ١٩٩٥، Salovey, ٢٠٠١، Mayer, et. al., (a, b) ٢٠٠٠، (a, et. al.) وقد اكتشف الباحثون تحسن هذه القدرة عند توجيههم لها كما هي الحال في التدريب على مهارات الاتصال والمهارات الاجتماعية، (Herbeck & Yammarino, ١٩٩٠، ٢٠٠٠، Topping et. al.).

٤ - ينطوي التعاطف على نمط من الاتصال يتسم بالتعبيرية بشكل أكبر. فالتعاطف يتأثر بالخصائص التعبيرية لكل من المرسل والمستقبل. وتتضمن التعبيرية تشجيع الطرف الآخر على المبادلة ليصبح أكثر تعبيراً عن نفسه مع إعارة انتباه لكل القرائن غير اللفظية التي تظهر منهما خلال عملية الاتصال، (ص ١٣٢، ٢٠٠٠، Trenholm & Jensen) وهكذا،

يبقى التعاطف مهما لأنه يزودنا بقرائن انفعالية ودافعية أكبر لفهم الآخر ومساعدته.

٥ - يتطلب التعاطف أن نستدل على الاختلاف في التحديد المعرفي الاجتماعي للموقف عند الشخص المستهدف بالتعاطف والتعاطف. في حين تتطلب القدرة على تبني الدور أو المنظور رفض النزعة للتركز حول الذات لتحديد موقف الآخر باستخدام نفس مصطلحات التعاطف. وهذا يعنى أن يرجئ التعاطف نظريته للموقف حتى يرى موقف الآخر منه. والتفاعل مع آخر يختلف عنك في الخلفية المعرفية الاجتماعية طريقة تمكنك من اكتساب نظرة مغايرة لنظريته له. وتزداد القدرة على تبني منظور الآخر بسؤال الآخر أن يتحدث من وجهة نظره. ومن ثم يطلب منه تفاصيل عن الموضوع. وذلك بتحفيزه على الإدلاء بالمزيد. فالناس عادة يتبادلون الآراء مع بعضهم البعض، لكنهم لا يعمقون إلى حد اكتشاف نظرة الآخر بالتفصيل (ص ١٣٣، ٢٠٠٠، Trenholm & Jensen). وللتحقق من مدى فهمه للآخر، يلجأ الفرد أحيانا إلى مراجعة ما أدرك من الموضوع محل الإدراك (Perception Checking) وهي طريقة سهلة وعاجلة. هذا في حالة المسائل البسيطة كما هي الحال عند طلبك من محدثك أن يعيد ما قال للتأكد من مدى فهمك لما قال. غير أن هنالك أموراً تتطلب عمقا في الفهم. وتأكدا من المراد وسبرا دقيقا للمشاعر وحجم المعاناة عند الآخر. لذا كان التعاطف أحد أنماط الإنصات بل أصعبها وأكثرها تعقيدا. لأنه يتطلب تركيزا وحساسية لمحتوى الرسالة الانفعالية. كما يتطلب قدرة على النظر للعالم من منظور أو وجهة نظر الآخر، وعلى إرجاء الأحكام، أى التروى في

إصدار الحكم إلى أن يتم التحقق من فهم الآخر، (ص ١١٤، ١٩٩٧، Beebe, et. al.).

وعلى صعيد إجرائي تعتبر القدرة على تبني الدور مؤشر على دقة التعاطف عند الفرد. إذ أن من يحسن تبني أدوار الآخرين أقدر على تفهم أحوالهم وأوضاعهم ويذهب البعض إلى أنه مطلب سابق للخبرة التعاطفية، (هوفمان، ١٩٨٧). لذا كان تبني الأدوار بعدا من أبعاد قياس التعاطف، (انظر مثلا، ٢٠٠٠، Davis). ويعتبر تبني الأدوار مفتاح رئيس للتدريب على التعاطف. كما يعد أحد طرق التدريب على التعاطف كمهارة في برامج التدريب خاصة أو عامة (انظر أمثلة لذلك في: ١٩٩٥، Argyle، ١٩٩٩، Adler & Towne، ٢٠٠٠، Graczy, et. al.، ٢٠٠٢، Brehm, et al.).

ثانيا - قياس التعاطف :

نظرا لأن التعاطف يمثل قاعدة رئيسة للعديد من أنماط السلوك الاجتماعي، فمن المؤكد أن تتوفر له مقاييس صادقة وفي ذات الوقت سهلة التطبيق، (هوجان، ١٩٦٩). ومقاييس التعاطف غير متجانسة تماما، من ذلك مثلا أن الاستبانات المصممة لقياس التعاطف تختلف باختلاف الفلسفة من ورائها، فالبعض منها قصد بها فحص مشاعر مقيدة بمواقف معينة حيث تستثار هذه المشاعر بواسطة معاناة شخص آخر، ويعرف هذا النوع من التعاطف بالقابلية للتعاطف Predispositional Empathy، ويستثار هذا المستوى من التعاطف إجرائيا من خلال تصميم سيناريوهات تحفز معاناة الشخص الآخر، ومثاله، سيناريو يتضمن شخصا يشارك زبونا مشاعره حين فقد نقوده في السوق، وغير قادر على دفع قيمة سلعة اشتراها. وأخرى لفحص مدى التهيز الدائم للتعاطف مع ذوى الحاجات من

الناس Readiness Permanent، ويعرف بالتعاطف الطبيعي Dispositional. Empathy وتقوم هذه الطريقة في القياس على افتراض فحواه أن الأفراد متفاوتون في التعاطف كسمة شخصية، فالبعض من الناس أكثر تعاطفا من غيره (بيرهوف، ٢٠٠٢، ص ١٢٢). وكنتيجة لذلك، ما يفهم كتعاطف يتوقف بشكل كبير على أداة القياس المستخدمة في قياس التعاطف (Eisenberg, et. al. ١٩٨٩).

وعلى أي حال، يرى آيكس (Ickes, ١٩٩٣) بأن هنالك منحنيين رئيسيين في قياس التعاطف، هما :

١ - منحنى الحساسية الوجدانية Affective Sensitivity.

٢ - منحنى الدقة في التعاطف Empathic Accuracy.

ويعتبر المنحنى الثاني أكثر حداثة من سابقه. ويختلفان منهجيا في القرائن المستخدمة عند أصحاب هذين المنحنيين في التعرف على حقيقة التعاطف عند التعاطف. من ذلك مثلا، الأخذ بوضوح أو عدم وضوح تعابير الوجه كمؤشر على التعاطف عند أصحاب المنحنى الأول. والأخذ بالتفاعل الاجتماعي الجاري كمؤشر على التعاطف عند أصحاب التوجه الثاني، (Ickes, ١٩٩٣، ص ٥٨٧).

وبالنسبة لمنحنى الحساسية الوجدانية، فقد تم تطوير مقياسين لفحص التعاطف من قبل هوجان (Hoggan ١٩٦٩)، ومهرابيان وابيستين (Mehrabian et.al. ١٩٧٢) تم لهوجان (١٩٦٩) بناء مقياسه طبقا لتقديرات أريد لها أن تميز الأفراد المتعاطفين من غير المتعاطفين. وفتيات هوجان (١٩٦٩) في قياسه للتعاطف تضمنت مظاهر سلوكية أخرى غير التعاطف أخذت في الاعتبار كمحرك إضافي في التعرف على التعاطف منها: الظرافة واللعب التخيلي والتبصر في الانفعالات. ومثابة هذا المقياس بعمومه للذكاء الانفعالي جعلته يفتقر لخاصية الصدق التمييزي للتعاطف، (Salovey, et. al. (b), ٢٠٠١). والمقياس الذي

تم تطويره من قبل مهرابيان وابيستين (١٩٧٢) كان أكثر تحديدا في قياس التعاطف كاستجابية انفعالية للآخرين، إذ أنه يتضمن قياس بعدين رئيسيين للتعاطف، هما :

١ - نزعة التعاطف لإدراك مشاعر الآخرين.
٢ - محاولات الفرد التعاطف مشاركة الآخر انفعالاته. ويحتوي في تصميمه على مقاييس فرعية من مثل:

(أ) العدوى الانفعالية.

(ب) تقدير المشاعر العميقة للآخرين.

(ج) تحفيز التعاطف من خلال الخبرات السارة والمؤلمة للآخرين.

والاستجابات لبنوده تراوحت بين موافق تماما (٤) وغير موافق أبدا (-٤). وقد تسنى لناصر (٢٠٠٢) استخدامه في قياس مدى التغير في مستوى التعاطف بين عينة من رجال الشرطة وأفراد هيئات الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر السعوديين بعد تعرضهم لبرنامج للتدريب على التعاطف. وانتهت عملية تقنيته باستخدام طريقة إعادة التطبيق إلى درجة ثبات بلغت (٧٤). عند مستوى دلالة (٠,٠١). ويوضح الجدول رقم (١) أمثلة لبعض بنود أبعاده.

الجدول رقم (١) أمثلة لبنود مقياس التعاطف عند مهرابيان وابيستين (١٩٧٢)

رقم البند	البعد	عبارة البند
١	تقدير مشاعر الآخرين	يحزنني أن أرى غريبا يبدر وحيدا في جماعة
٢	تأثير الخبرات السارة للآخرين	أسعد بمراقبة الناس عند فتحهم لهداياهم

٤ - الصداقة - التعاطف	عندما يصبح صديقي خاطباً أو متزوجاً أفرح كثيراً.
٥ - الحلم - التعاطف	عند قراءتي لقصة أو رواية ممتعة، أتخيل ممثل في مسرحية أو شخصية في رواية قد حدثت لي.

وقد طور مارك ديفس (Davis, ١٩٨٣) مقياساً للشخصية ليستخدم في تقييم الفروق الفردية في التعاطف أو ما أسماه ب (الاهتمام التعاطفي) والتأزم الشخصي، على افتراض أن الفرد الذي يحصل على درجات عالية في الاهتمام التعاطفي عادة ما يشعر بالدفء والشفقة لثعثر الآخرين (سوء حظ الآخرين)، وأن من يحصل على درجة عالية في التأزم الشخصي يغفل لأن يكون قلقاً وغير مرتاح (متضايق) عند رؤيته لمن هم بحاجة للمساعدة. وتشير أبحاث التوائم المتطابقة إلى أن السبب في مثل هذه الفروق يعزى - في جانب منه - إلى عوامل جينية (ص ٥٠٧، ٢٠٠٠، Franzoi).

ومن المقاييس الأكثر حداثة والذائعة الصيت في قياس التعاطف مقياس ديفس (Davis, ٢٠٠٠) أو ما يعرف بالمقياس الذاتي للتعاطف. يتألف المقياس من ثلاثة مقاييس فرعية. كل مقياس منها يتألف من سبعة بنود. وتحدد هذه الأبعاد الثلاثة في مجموعها كيف يكون ارتباطنا بالآخرين عميقاً، وكيف نفهم أوتنفهم منظورهم، وكيف نشاركهم الشعور. وطريقة ديفس في تعدد الأبعاد مبنية - في جانب منها - على التكامل بين العطف والتعاطف، فالمفهوم ان منفصلان لكنهما

كما طور شيرمان وستوتلاند (Sherman, ١٩٧٨, Stotland) مقياساً مؤلفاً من (٤٨) بنداً لقياس التعاطف. وقد بنيت طريقتهما على تخطيط منظم لمواقف تعاطف تضمنت أربعة مظاهر، هي :

- ١ - نوع الانفعال (إيجابي، سلبي) .
- ٢ - الاستجابة المماثلة أو المغايرة (تطابق انفعال الملاحظ مع انفعال الشخص الملاحظ في مقابل خبرات الملاحظ لانفعال مختلف كالغيرة أو الحسد) .
- ٣ - العلاقة بين الملاحظ والملاحظ فيما يتعلق بالتشابه والمحبة والاعتمادية.
- ٤ - السبب المدرك لانفعال الملاحظ (بدني، إنجاز، نجاح اجتماعي) .

وانتهى التحليل العاملى لبنوده إلى تشبع بنوده على أربعة عوامل رئيسة، كما يتضح من الجدول رقم (٢).

الجدول رقم (٢) أبعاد مقياس شيرمان وستوتلاند (١٩٧٢)

الأبعاد (*)	البنود
١ - الإنكار - التجنب	نادراً ما اندمج بعمق مع مشكلات وخبرات الآخرين.
٢ - الاندماج - الاهتمام	عندما أرى طفلاً معاقاً، أحاول أن أتخيل كيف يشعر حول الأشياء.
٣ - العدوان - التعاطف كخبرة مغايرة	أحياناً لا أسر عندما أسمع عن شخص أحرز درجات مرتفعة.

(*) عن بيروف، Bierhoff، ٢٠٠٢، ص ١٢٧ - ١٢٨.

في الاعتبار، ٢) أهتم - على وجه الخصوص - بأولئك الأشخاص الذين يفكرون بطريقة مختلفة تماماً عنى (فى ص ١٣٨، ٢٠٠٢ Bierhoff).

ويلاحظ كما أشار مهربان و ابستين، (١٩٧٢) من قبل بأن مقاييس التعاطف كاستجابة تعاطفية وجدانية اعتمدت فى الغالب التقارير الذاتية. ولا يعنى ذلك أنها لم تستخدم المؤشرات الفسيولوجية. لقد أسفرت دراسة التعاطف عن كم كبير من الأدبيات تحتوى مقاييس فزيولوجية لكنها فى الغالب تقيس التعاطف من جانب واحد، (الشخص الملاحظ أو الملاحظ لكن ليسا معا)، (Levenson et al. ١٩٩٢)، ويقوم هذا النوع من القياس على افتراض فحواه هو أن ملاحظة شخص يعانى من ضائقة يولد إشارات تفيد بوجود إثارة انفعالية تتمثل فى استجابة تلقائية من الجهاز العصبى وتعابير وجه واستجابات ذاتية عند من يلاحظه. وهناك شاهد ذو علاقة يؤكد بأن الملاحظة لما يصدر عن الآخر يمكن أن ينجم عنها أعراض شبيهة وإثارة أوتوماتيكية عند الملاحظ له (ص ٢٣٥، ١٩٩٢: Levenson & Ruef). وقد عمد ليفنسون و رويف (١٩٩٢) إلى قياس مثل هذه المظاهر بدقة بين أفراد عينة من الأزواج فى تجربة له استخدم فيها مقاييس لمعدل التغيرات الفزيولوجية فى استجابة كل شريكين لبعضهما البعض. وقد انتهى إلى وجود ارتباط بين مستوى التعاطف و ماصاحبه من تغيرات فسيولوجية تعكس مقدار ذلك التعاطف بدقة. وهكذا، تم له قياس التعاطف إجرائياً من حيث هو مهارة قابلة للقياس تتمثل فى قدرة المفحوص لإدراك كيف يشعر الشخص الآخر بدقة، وباستخدام هذه الطريقة تمكن الباحث من تفادى المشكلات المتأصلة فى مقاييس التقارير الذاتية والتي تسأل

مرتبطان ببعض، وما يجمع بينهما هو القدرة فى الاستدلال على الخبرة، وينعكس التعاطف فى البنود الخاصة بتبنى المنظور. فى حين ينعكس العطف فى البنود الخاصة بالاهتمام التعاطفى، (ص ١٢٩ Bierhoff). ويتضمن الجدول رقم (٣) أمثلة لبنود أبعاد مقياس ديفس (٢٠٠٠).

الجدول رقم (٣) أمثلة لبنود أبعاد مقياس التعاطف لديفس (٢٠٠٠)

البنود	البعد	أمثلة للبنود
٧ - ١	الخيال	عند قراءة قصة أو رواية ممتعة، أتخيل كيف أشعر لو أن أحداث تلك القصة قد حدثت لى.
١٤ - ٨	تبنى المنظور	أحاول أحياناً فهم أصدقائى بشكل أفضل عن طريق تخيل كيف تبدو الأشياء لهم من وجهة نظرهم.
٢١ - ١٥	الاهتمام التعاطفى	لدى عادة مشاعر اهتمام بمن هم أقل حظاً منى من الناس.

كما طور نيوف (Neuf، ١٩٩٧) حديثاً استبانة مؤلفة من (٢٠) بنداً لقياس التعاطف من خلال تبنى المنظور. ومن أمثلة البنود التى حوتها تلك الاستبانة: (١) إذا أردت أن تقنع شخصاً ما لقبول وجهة نظر جديدة، فإنه من المفيد أن تأخذ الحالة المزاجية لذلك الشخص

وللتعرف على الأهمية النسبية للاهتمام التعاطفي والتأزم الشخصي، تحسب درجة الاختلاف عن طريق طرح معدل درجة التأزم الشخصي من معدل درجة الاهتمام التعاطفي. ومن خلال تقسيم درجة الاختلاف في الوسيط يصبح من الممكن المقارنة بين الأشخاص الأكثر اهتماما تعاطفيا من الأكثر تأزما شخصيا. ومن يحصل من المستجيبين على درجة إيجابية على هذا المقياس يكون مدفوعا أكثر بالاهتمام التعاطفي لا التأزم الشخصي، (بيرهوف، ص ١٣١). ولهذه الطريقة في القياس مزية سهولة القياس إذ من السهل للمفحوص استيعاب الصفات، مادامت قصيرة في طريقة عرضها. وقد سبق لباتسون (١٩٨٧) أن لخص نتيجة التحليل العاملي لست دراسات استخدمت قوائم الصفات كمقياس للتأزم الشخصي والاهتمام التعاطفي، وثبت لديه بأنها مقياس مناسبة للأوضاع الانفعالية.

واعتمد النوع الثاني من التجريب تعابير الوجه والإيماءات gestural كمؤشر على التعاطف في الموقف المقاس. والإجراء المتبع عادة في القياس يتمثل في تعريض الأطفال لمشاهدة فيلم يثير الانفعالات، حيث يظهر الفيلم أطفالا آخرين يعانون (مثلا، بسبب إصابات في الملعب). وباستخدام المرأة، يتم تصوير تعابير وجوه الأطفال الانفعالية بالفديو. وعلى الرغم من تعدد التعابير، إلا أن الاهتمام ينصب على ما يشير إلى الاهتمام التعاطفي والتأزم الشخصي. وتشير التعابير (حزين - مهمم مثلا) إلى الاهتمام التعاطفي، بينما تفيد تعابير التوتر في التعرف على التأزم الشخصي. وفي تجارب أخرى يستخدم لحن الصوت عند الأطفال. إذ يحكم على نمط الارتياح في الصوت عند الحديث مع القرين المتأزم.

المفحوص عن مدى تعاطفه كما يرى ذلك في نفسه. وعلى الرغم من اعتقاد لفنسون وزميله (١٩٩٢) بأن طريقتهما ليست الوحيدة المتوفرة لقياس التعاطف إلا أنهما يعتقدان بأنها تنفع في تقييم أبرز مظهر للتعاطف والمتمثل بالقدرة على معرفة كيف يشعر الشخص الآخر. ولطريقتهما - كما يعتقدان - مزية أخرى تتمثل في تقدير السياق الاجتماعي الذي يظهر فيه التعاطف مقارنة بمقاييس أخرى.

وقد قاد التعاطف المقيد بالموقف specific-situation إلى منحنيين تجريبيين مختلفين تماما أحدهما للكبار، واستخدمت فيه قوائم الصفات، والآخر للصغار مبنى على مؤشرات غير لفظية. وما يجمع بين المنحنيين أنهما يريان في التعاطف متغير موقفي يقاس على أساس التعرض لسلسلة من الأحداث الموقفية المحددة.

ومثال النوع الأول من التجريب دراسة كوك وياتسون وماكديفس (١٩٧٨، Coke et.al.). وفي هذه التجربة يسمع المشاركون في التجربة عن طالبة تبحث عن مشاركين في بحث لها في الحصول على درجة ماجستير. واجهت صعوبة في الحصول على متبرعين وغير قادرة على دفع أجور لمن يشارك من المستأجرين. وتم في هذه التجربة تطبيق استبانة للاستجابة الانفعالية كمقياس للاهتمام التعاطفي. واستخدم لذلك ثمان صفات هي: (متعاطف empathic، متأثر/ متحسس، touched، رقيق القلب، softhearted، محزون، sorrowed، محرك moved، مهمم، concered، شفيق، compas-sionate، دافئ warm). وتدرج الاستجابة من سبع نقاط: (١) ليس على الإطلاق، (٧) تماما. وطلب من المستجيبين أن يعبروا عن خبرتهم مع كل حالة انفعالية.

ويمثل الفرق في درجة الصوت بين لحن الارتياح والاهتياج مدى غلبة مشاعر التعاطف (ص ١٣٤، ٢٠٠٢ Bierhoff).

وبالنسبة لمنحى الدقة في التعاطف، فقد اقترح آيكس (Ickes، ١٩٩٣) طريقة لقياس الدقة في التعاطف بشكل واضح، إذ يرى بأن تحديد الوضوح المعرفي للتعاطف نظريا يكون مرادفا أكثر للمكون الأول من مكونات التعاطف الثلاث، وهو مكون الفهم التعاطفي Empathic Understanding. وعند تعريف الوضوح المعرفي تعريفا إجرائيا بهدف الدراسة الإمبريقية له يصبح من الضرورة أن ندرج معه المكون الثانى وهو التعبير التعاطفي Empathic Expression والسبب في ذلك أنه عند التعبير بشكل ما عن الفهم التعاطفي للمستقبل، فإنه يمكننا من تقييم وضوحه أو دقته. وقد تمكن آيكس (١٩٩٣) من تطوير ذلك في قياسه للتعاطف حيث تم له تصميم مقياسه للتعاطف على هذا الأساس، فهو يفترض أن أوضح طريقة لقياس الدقة في التعاطف أن تقارن بين المحتوى الفعلى لأفكار ومشاعر المستهدف بالتعاطف مع ما يقابلها من الأفكار والمشاعر المستدل عليها من قبل المتعاطف، فالسؤال هو: هل هذه الاستدلالات دقيقة أم غير دقيقة؟. ويرى آيكس بأن كثيرا من المقاييس التى تم له مراجعتها تعاني قصورا في استيفائها لهذا الشرط. وتركز التجارب التقليدية للدقة في التعاطف على التفاعل الاجتماعى الثنائى. ويبنى قياس الدقة في التعاطف على درجة التطابق بين الأفكار والمشاعر الحقيقية والمفترضة للشخص الآخر، (بيرهوف، ص ١٣٥) إذ أن مهمة المشارك في التجربة أن يستدل على ما الذى يفكر ويشعر به الطرف الآخر وأن يحدد نوعه (فكرة أو شعورا) واللحن

المصاحب له (إيجابى أو سلبى أو محايد). وطريقة أخرى في قياس التعاطف تتمثل في أن تقنن المعلومات حول الشخص المستهدف بالتعاطف. ومن ثم تقدم للملاحظ لتختبر قدرته في الاستدلال على محتوى أفكار ومشاعر ذلك الشخص المستهدف. وقد طور نيوف (Neuf، ١٩٩٧) مثل هذا الاختبار. واختبار نيوف تضمن وجهين :

- (١) وجه التعلم، وتضمن إفادة الملاحظ بحوالى (١٠) مظاهر من حياة المستهدف بالتعاطف، (مهنته، مرضه.. الخ) من خلال وصف لنقاط قوته وضعفه.
- (٢) وجه الاختبار، ويتضمن (٤٠) موضوعا قد يناقشها الملاحظ مع الشخص المستهدف. وترتبط مثل هذه الموضوعات بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بالموضوعات التى وردت في الوجه الأول. وتتخلص مهمة الملاحظ في أن ينتبأ بالاستجابة الانفعالية الأكثر احتمالا عند الشخص المستهدف لأى موضوع تمت مناقشته كسار أو غير سار (ص ١٣٧، ٢٠٠٢ Bierhoff).

وعلى أى حال، يمثل ماتم استعراضه من محاولات أبرز المحاولات التى بذلت للتعرف على التعاطف مباشرة. وبالمقابل، هنالك محاولات لبناء مقاييس للتعرف على مظاهر اجتماعية - انفعالية مختلفة ذات صلة مباشرة بالتعاطف تمثل مهارات فرعية من المهارات الأساسية للكفاء الانفعالية. وتراوحت هذه المقاييس بين نوعين من المقاييس هما :

- (١) مقاييس قوامها المهام task-based والتقييم السلوكى.
- (٢) مقاييس التقارير الذاتية Self-Report .

بالنسبة للنوع الأول، ابتكر لين وزملائه (Lane, 2000, et. al.,) مقياسا للتعرف على مستويات الوعي الانفعالي ويقصد بها قدرة الفرد على التعرف على الانفعالات في نفسه وفي الآخرين ووصفها. ويبنى المقياس على افتراض معرفي فحواه أن الفروق الفردية في الوعي الانفعالي تعكس تنوعا في درجة التمايز والتكامل في المخططات أو الهياكل المعرفية للأفراد (Schemata) والمستخدم في معالجة المعلومات الانفعالية (لين، ص ١٧٣). ويرمز للمقياس بالرمز (LEAS) وفيه يطلب من المستجيب أن يصف مشاعره المتوقعة ومشاعر الشخص الآخر في عشرين موقفا افتراضيا (سيناريوهات). ومن أمثلة تلك السيناريوهات، الموقف الافتراضي التالي: أنت وصديقك المفضل تعلان على نفس خط الانتاج في العمل. هنالك جائزة تعطى دوريا لأحسن أداء يقدم خلال السنة. كلاكما عمل بجد للفوز بالجائزة. وفي يوم ما، تم الإعلان عن فوز صديقك. كيف تصف شعورك وشعور صديقك؟. ولتقييم الاستجابة، تستخدم محكات محددة مثل درجة التنوع والتمايز والتكامل في اللغة المستخدمة في الإجابة عن كل سيناريو. ويصف ماير وآخرون (2001) هذه الطريقة في القياس بأنها واعدة (ص ١٨٨، 2001, Salovey, et. al., (b)).

وبالنسبة للنوع الثاني، قام عدد من الباحثين بتطوير مقاييس تقارير ذاتية مبنية على النموذج الأصلي للذكاء الانفعالي، حيث يمثل التعاطف بعدا من أبعاده. ومن أمثلة ذلك :

- (أ) مقياس نت وآخرون (Tett et. al., 1997)، الذي يتألف من (١٤٦) بندا لقياس مظاهر انفعالية مثل :
- (١) التعرف على الانفعال في الذات والآخر
- (٢) التعبير الانفعالي غير اللفظي (٣) التعاطف

- (٤) انتظام الانفعالات في الذات وفي الآخرين،
 - (٥) التخطيط المرن (٦) التفكير الابتكاري
 - (٧) المزاج الموجه الانتباه (٨) تحفيز الانفعالات.
- ويتميز المقياس باتساق داخلي معقول (ص ٢٩٧، 2001, Salovey, et. al., (b)).

(ب) مقياس بار أون (BarOn-I 2000)، والذي ينشُد قياس مجموعة من القدرات الغير معرفية والكفاءات والمهارات التي تؤثر على قدرة الفرد في التغلب على مطالب وضغوط البيئة، ويتألف من (١٣٣) بندا مختصرا على ميزان ليكرت حيث تتراوح الإجابة لكل بند من (نادرا جدا - ينطبق على فعلا). وقد ترجم إلى (٢٢) لغة وتم تطبيقه في أكثر من قطر مع تنوع في نتائج صدقه وثباته، (بار أون، 2000، ص ٣٦٤). وينقسم هذا المقياس إلى خمسة أجزاء، هي :

- (١) ماهو داخل الشخص Intrapersonal بما في ذلك مقاييس الوعي بالذات والقدرة على توكيد الذات والقدرة للنظر للذات بإيجابية.
- (٢) مابين الأشخاص Interpersonal، ويدخل فيه مهارات من مثل التعاطف والعلاقات البينية والمسؤولية الاجتماعية.
- (٣) إدارة الضغوط ويشمل مهارات مثل مهارة تحمل الضغوط وضبط الاندفاع.
- (٤) التوافق ويتضمن مهارات المرونة وفض المشكلات.
- (٥) المزاج العام ويدخل فيه السعادة والتفاؤل.

(ج) مقياس جولمان (Golman, 1995، 1997)، للذكاء الانفعالي، حيث يتوافق في محتواه مع المقاييس العلمية للذكاء الانفعالي وإن لم يقصد به الاستخدام

العلمي، ابتكره جولمان (١٩٩٥) وحظى بشعبية كبيرة وذاع صيته على مستوى تجارى. يتألف من (١٠) عشرة بنود فى صيغة مواقف افتراضية تمثل أبعادا مختلفة للذكاء الانفعالى أحدها التعاطف. ومن أمثلة بنوده البند الذى ينص على القول : اصطحبت جماعة من الأطفال لا تتجاوز أعمارهم الأربع سنوات للحديقة، شرع أحدهم فجأة بالبكاء لأن الآخرين لم يشاركوه لعبه، ماذا تفعل : ١) لاتأبه به، وتدع غيرك من الأطفال يتعامل معه بطريقته الخاصة به فى التعامل، ٢) تتحدث إليه وتساعده ليفكر كيف يدفع الآخرين للعب معه، ٣) تخبره بطريقة لطيفة أن لا يبكى، ٤) تحاول أن تصرفه عن البكاء بأن تطلعه على أشياء أخرى يمكن أن يلعب بها .

والإجابة الصحيحة - كما يرى جولمان - هى رقم (٢) لأنها تعبر عن تعاطف ينم عن ذكاء انفعالى، فالمستجيب هنا عمل كمدرّب لطفله لحظة غضبه. وذلك بمساعدة طفله على فهم ما الذى أغضبه، وبماذا يشعر، والخيارات المتاحة أمامه ليجربها.

د) مقياس الكفاءة الانفعالية لبوياتزس وآخرون، (Boyatzis, et.al., ٢٠٠٠) ويرمز له بالرمز [ECI]، ومن ميزاته أنه يجمع بين التقارير الذاتية وتقييم الملاحظ. ويقس أربعة مظاهر للذكاء الانفعالى هى : ١) الوعى بالذات وتتضمن مقاييس الوعى الانفعالى بالذات والتقييم الدقيق للذات والثقة بالذات، ٢) إدارة الذات وتتضمن مقاييس ضبط الذات والموثوقية والضمير والتكيف والتوجه للإنجاز والمبادرة، ٣) الوعى الاجتماعى وتتألف من التعاطف والوعى التنظيمى والتوجه للخدمة، ٤) المهارات الاجتماعية وتتضمن مقاييس تطوير الآخرين والقيادة

والتأثير والاتصال وإدارة الصراع وبناء الروابط وعمل الفريق والتعاون. وتقاس مثل هذه الكفاءات عن طريق الطلب من ملاحظين تقييم الشخص المستهدف بالقياس، وفى ذات الوقت دفع المستهدف بالقياس ليقيم نفسه باستخدام مقياس تقرير ذاتى (ص ٣٢٣، ٢٠٠٠، Mayer, et.al.a).

هـ) مقياس أبوناشى (٢٠٠٢) لاختبار للذكاء الوجدانى (الانفعالى). وتألف من (٨٥) بنداً منها اللفظى وغير اللفظى (أشكال). تألف الجزء اللفظى من (٦٦) عبارة لفظية ومواقف. فى حين تضمن الجزء الغير لفظى من (٢٧) شكلاً وصورة. وكان من أبعاده الرئيسة التعاطف وقد أسفر التحليل العاملى لبنود المقياس مجتمعه عن تشبع التعاطف على (٧) بنود من بنود المقياس، لتشير إلى مدى تفهم الفرد للآخرين واستخدام ذلك التفاهم فى الانسجام معهم وإظهار مشاعر تعاطفه فى المواقف التى تتطلب ذلك (أبوناشى، ٢٠٠٢، ص ١٦٨)، (للمزيد عن هذه المقاييس وتطبيقاتها بالعربية، انظر، ٢٠٠٠، Mayer, et.al.)، عجاج، ٢٠٠١، أبوناشى (٢٠٠٢).

هذا وإن لم يتم تصميم أمثال هذه المقاييس خصيصاً لقياس التعاطف مباشرة، إلا أنها مفيدة فى التعرف على التعاطف أو على الأقل فى سبر بعض مظاهره، مادامت قد انطوت على قياس للتعاطف أو ما يشير إلى التعاطف.

إشكاليات فى القياس :

تعانى العديد من المقاييس المتوفرة منذ أن نشأ الاهتمام بقياس التعاطف كظاهرة من قصور يتعلق بالخصائص السيكومترية لها من صدق وسهولة فى التطبيق. ويعود ذلك فى جانب منه إلى الاختلاف بين

الباحثين في تحديد مفهوم التعاطف. إذ تعددت المفاهيم بتعدد اهتمامات المشتغلين بدراسة الموضوع. ومن ثم لا عجب أن يتولد عدد من المقاييس للتعاطف إذا ما أخذنا في الاعتبار التنوع في تعاريفه. على أن الاهتمام المتزايد في قياس التعاطف أسفر عن نقد لكل مقاييس التقارير الذاتية للتعاطف. فمقاييس التقارير الذاتية متنوعة وتعاني من عدم الاتساق، ويعزى التدنى في صدق مقاييس التقارير الذاتية للخط بين أنماط الاستجابة. وإذا كان عدم مناسبة المقاييس الفزيولوجية يعزى إلى الإخفاق في التمييز بين الأوجه المختلفة للخبرات الانفعالية، فإن أبرز ما تعانيه مقاييس التقدير الذاتي هو عدم القدرة على التنبؤ بسلوك التعاطف. وإن حصل قدرة في التنبؤ فهي قدرة لا تعدو ضئيلة ومتدنية (سالفوى وآخرون: ٢٠٠١، ص ٢٨٣). ويؤكد أيكس (١٩٩٣) بأن هذه المقاييس لا ترتبط بقوة بالقدرات الواقعية للتعاطف عند الأفراد. إذ تطلب هذه المقاييس من الأفراد الإجابة على سلسلة من الجمل الوصفية عن طريق الإشارة إلى أى مدى تصفهم هذه الجمل أولا تصفهم. من ذلك أن يسأل أحد آخر سؤالا من نوع، بصورة عامة، هل أنت صريح في التعبير عن مشاعرك أو غير صريح؟. وإذا كان التعبير عن مفهوم الذات عند الإجابة غير دقيق - وهو ما يحدث عادة - فإن مقاييس التقرير الذاتي لا توفر غير معلومات تتعلق بمفهوم الفرد لذاته لا معلومات في وصف قدرة أو صفة. وما أثبتته البحث أن الأفراد غير دقيقين فيما يصدر عنهم من تقارير ذاتية تتعلق بقدراتهم (ماير وآخرون، ٢٠٠٠). ويؤخذ على هذا النوع من المقاييس أيضا التدنى في الارتباط بين بنودها (الاتساق الداخلي) وانخفاض في صدقها في شكل عدم الاتساق فيما يتعلق في العلاقة بالمحكات الخارجية (صدق المحك)، (لفنسون ورويف، ١٩٩٢). ومثال ذلك

أن مقياس هوجان (١٩٦٩) تضمن بنودا تعكس تعريف هوفمان للتعاطف وينودا لا تعكسه. ومثل هذا الإجراء يشير إلى أن بنود المقياس غير متجانسة في المعنى المراد. وقد أشارت نتائج استخدام مقياسا هوجان (١٩٦٩) ومهرايان (أبستين ١٩٧٢) إلى أن بندين من كل منهما فقط توفر فيها خاصية التطابق مع تعريف التعاطف، (بيرهوف، ص ١٢٣). وعلى النقيض حظى مقياس شيرمان وسفوتلاند (١٩٧٨) ومقياس ديفس (١٩٨٣) بدرجة حسنة من التقييم لصدق المحتوى. ولوضوح أبعادهما صنف من المقاييس متعددة الأبعاد، (بيرهوف، ٢٠٠٢، ص ١٢٧).

كذا تعاني مقاييس التقرير الذاتي من ضعف عند التطبيق لأنها عرضة للتحيز من قبل المستجيب كنزعه للإدلاء بما يسر من يقوم بتطبيق المقياس والمرغوبة الاجتماعية وصعوبة القراءة، (جريشام واليوت، ١٩٩٠، Gresham & Elliot). ويمثل مقياس جريشام واليوت (١٩٩٠) محاولة جادة لتطوير مقياس صادق وثابت للمهارات الاجتماعية. وقد أحرز درجات مقبولة في قياسه لقدرات مثل التعاطف والتعاون والتوكيد وضبط الذات، (ص ١٩٠، ٢٠٠١ Mercer & Mercer).

واشكالية أخرى في قياس التعاطف تتمثل بما أشار إليه إيزنبرج وزملاؤه (Eisenberg et. al., ١٩٨٩) في مراجعتهم لدراسات الفروق في التعاطف على أساس الجنس من أن الفروق بين الذكور والإناث في التعاطف وظيفية لمنهج القياس. إذ أن وجود فروق في التعاطف من عدمه يحكمه نوع الأداة المستخدمة في القياس. فهناك فروق كبيرة بين الذكور والإناث لصالح الإناث عند استخدام مقاييس التقرير الذاتي وبالذات الاستبانات. وفي حالة استخدام مقاييس فسيولوجية أو ملاحظة للسلوك غير اللفظي فإن مثل هذه الفروق تختفي. ويعزو إيزنبرج وزملاؤه

هذه الإشكاليات وغيرها تستدعي العناية التامة بقياس التعاطف كظاهرة. عدا الأخذ في الاعتبار عند البناء والتصميم للمقاييس التأثيرات الثقافية والاجتماعية على التعاطف. فالمفهوم قد يختلف في معناه ودلالته وتبعاته من ثقافة لأخرى.

الخلاصة والتوصيات

نخلص مما سبق عرضه إلى أن التعاطف يختلف عن العطف، فالتعاطف مع طرف ما لا يعنى بالضرورة العطف عليه أكثر من أنه طريقة خاصة لفهم تفكيره ومشاعره ومطالبه بما يمكن من حسن التعامل معه صديقا كان أم عدوا. فالتعاطف يعنى القدرة على المشاركة أو الاشتراك بالانفعال المدرك للآخر. فى حين يعنى العطف مجرد الشفقة دون أن يصحب ذلك سلوك ينبئ عن فهم مشاعر وتقدير حال المستهدف بالعطف. هذا وإن كان هنالك اختلاف بين المشتغلين بدراسة التعاطف حول تعريفه، إلا أنهم يكادون يجمعون على الخصائص المعرفية والوجدانية للاستجابة التعاطفية، فمعظم النفسيين يتفقون بأن التعاطف ينطوى على بعدين معرفي ووجداني. ومن ثم يستخدم مصطلح التعاطف بطريقتين مختلفتين، أولاها: تعنى الاستجابة المعرفية، لفهم كيف يشعر الآخر، والثانية: تعنى المشاركة الوجدانية للآخر. وبالإضافة إلى بعدى الشعور المشترك والدقة فى التعاطف يركز البعض على تبني الدور أو المنظور كطريقة للتعاطف. فلكى يتسنى لك تفهم وجهة نظر الآخر يلزمك أن تتبنى دوره. ومن هنا أصبح التعاطف مركب من مركبات المهارة الاجتماعية، وفى ذات الوقت بعد من أبعاد الذكاء الانفعالي.

ونظرا لتأكيد مختلف الباحثين عند تعريفهم للتعاطف على مظاهر مختلفة للتعاطف، فإن المقاييس المستخدمة فى البحوث تعددت وتلوت بين مباشرة وغير مباشرة.

(Eisenberg et.al, ١٩٨٩) هذا التضارب فى النتائج إلى الفروق بين المقاييس فى درجة وضوح النية فى القياس وقدرة المستجيب على التحكم فى استجاباته. إذ تتزايد الفروق بين الجنسين عند ارتفاع خصائص مطالب القياس demand characteristic من ذلك، وضوح ما الذى يريد المقياس قياسه وفى الوقت نفسه قدرة المستجيب على التحكم باستجاباته، كما فى حالة أن الأداة المستخدمة فى القياس استبانة. وعلى العكس تتلاشى مثل هذه الفروق فى حالة أن مطالب القياس دقيقة ولا يستطيع المستجيب التحكم باستجاباته، كما هى الحال مع المقاييس الفسيولوجية. وعند قدرة المستجيب على التحكم باستجاباته، فإن المستجيب يحاول أن يعكس الصورة المرغوبة اجتماعيا للآخرين أو لذاته، كما فى حالة تنشيط الصور النمطية للرجل والمرأة، (فى ص ٢٠٤ فى Manstead & Hewstone). وكذا الحال فى دراسات علاقة التعاطف بالسلوك المعاضد للمجتمع كالإيثار، إذ تتنوع نتائج العلاقة كوظيفة لمؤشرات التعاطف وسلوك الإيثار، (Batson, ١٩٩١). فمقاييس التقرير الذاتى للعلاقة بين التعاطف وسلوك المساعدة عند الأطفال لم تظهر وجود علاقة لا فى سياق التجريب ولا فى مواقف مفترضة (Eisenberg et. al., ١٩٨٧). وعلى النقيض من ذلك، كان الارتباط بسلوك المساعدة إيجابيا فى حالة استخدام الاستبانات والمقاييس الفسيولوجية والمعالجة التجريبية للتعاطف (Batson, ١٩٩١). على أن نتائج دراسة إزنبيرج وزملاؤه (١٩٩٣) تدعم صدق مقياس التأزم الشخصى المبني على تعابير الوجه وصدق مؤشر الارتياح من عدمه فى لحن الصوت لكن فقط مع البنات. ويعتبر استخدام تعابير الوجه ولحن الارتياح ابتكارات مهمة فى القياس، (بيرهوف، ٢٠٠٢، ص ١٣٤).

وتضمنت تقييم الأحوال الانفعالية والمعرفية والتنبؤ بتبعاتها السلوكية عند المتعاطف والمستهدف بالتعاطف. ومع الأخذ في الاعتبار موضوع إشكاليات التعريف والقياس، يمكن أن نخرج بالاستنتاجات التالية :

(١) أن أبرز مظهر للتعاطف يتمثل في القدرة على إدراك مشاعر الشخص الآخر بدقة.

وفى حالة غياب القدرة على الإدراك الدقيق لمشاعر الآخر يصبح من الصعوبة بمكان أن تشعر بما يشعر به الآخر أو أن تستجيب بشفقة لمعاناته .

(٢) أن ما سبق استعراضه حول مفهوم التعاطف يؤكد على ضرورة الوعي بما ينطوى عليه التعاطف من كفاءات وكيف نقيسها. وأن مجرد القياس غير كاف ما لم تتوفر فيه خاصية التنبؤ بما سوف يعقبه من سلوك .

(٣) أن مقاييس التقرير الذاتي للتعاطف معرضة بالذات إلى التشويه العائد إلى : أ) المرغوبة الاجتماعية، (Levenson & Ruef, 1992). إذ تفقد المستجيب بأن يجيب بما هو مرغوب أو مفضل اجتماعيا، ب) عدم الدقة فى تقويم الذات من قبل المستهدف بالقياس. وفى مثل هذه التأثيرات تشويه للقياس لأنه لا يمثل حقيقة الموضوع المقاس.

(٤) فى سبيل تصميم مقاييس صادقة للتعاطف، لابد من أن يعرف التعاطف إجرائيا من حيث أنه معرفة وتصرف أو مهارات قابلة للقياس لا من حيث قيمته كخاصية تنم عن الطيبة والخيرية فى الذات البشرية.

ويود الباحث أن يذيل هذه الاستنتاجات بتدوين بعض المضامين و التوصيات أوحى بها ما تضمنه هذا البحث من حقائق وأفكار حول التعاطف، من ذلك ما يلى :

١ - لقد تم التعرف على ماهية التعاطف وكيف يقاس، ويبقى أن نعرف إلى أى مدى هو مهم حيث إن الدراسات التى تشير إلى ارتباطه بالنجاح فى الحياة قليلة، خاصة فى أوساطنا العربية (انظر مثلا، ناصر، ٢٠٠٢). فالحاجة لم تزل قائمة لمعرفة ارتباطه بالكثير من الممارسات شخصية كانت أم رسمية كما هى الحال فى مواقف الصراع بين الأشخاص وفى العلاقة بين الأزواج والأبناء والأسر والعلاقات بين العاملين فى أوساط العمل، فضلا عن العلاقات الإقليمية والدولية. إن مما يلاحظ على ممارسة الكثير عند النقاش والجدل والحوار أنها تفتقر لروح التعاطف. وإن غياب التفاوض والحوار القائم على التعاطف نكاد نلاحظه فى كل حين بين الأفراد والجماعات حتى كاد أن يكون سمة ملازمة لكل ممارسة. ويكاد المرء يجزم بما ذهب إليه آخرون بالقول بأن ما يميز ممارسات الكثير فى مثل هذه المواقف التنازب والتناحر والتأمر والتسلط، (وجيه، ١٩٩٤). وليس أدل على ذلك مما نشاهده فى الواقع المعاش لمجتمعاتنا التى تميزها الخلافات وصراع المصالح دون تقدير لحاجات ومطالب الآخرين على مستوى الأفراد والمجتمعات. وبالتالي تعددت إشكاليات مجتمعاتنا وضعفت سبل مقاومتها والتصدى لها. ولا نقول أن التعاطف بلسم شفاء لكل داء أكثر من القول بأنه قد يكون قاعدة جوهرية لفض كل إشكالية. ومن ثم يقع على عاتق المؤسسات الاجتماعية من أسر ومدارس ومنظمات اجتماعية الاهتمام بالتنوع والتثنية للأجيال فى التدريب على ممارسة التعاطف.

٢ - يتضح من سياق ما تم مناقشته حول محاولات قياس التعاطف بأن الحاجة ماسة لتصميم مقاييس للتعاطف

لها قدرة عالية في التنبؤ بسلوك التعاطف. لذا يلزم الاهتمام بتطوير مقاييس للتعاطف تكون قابلة للتطبيق تميز بين الأفراد فيما يتعلق بمدى حيازتهم لهذه القدرة والمهارة، ولتكن جاهزة للاستخدام اليومي لها في التعرف على الأفراد عند التعامل معهم. وفي ذات الوقت تتناسب في تصميمها مع المعطيات الاجتماعية والثقافية للأوساط التي يتواجد فيها الأفراد المستهدفون بالقياس. إن تطوير مثل هذه المقاييس مهم في حل الكثير من إشكاليات مجتمعاتنا: تشخيص وتقييم، مادام أن إشكالية القصور في التعاطف خاصة تكاد تسم الكثير من ممارساتنا ومعاملتنا كبشر في البيت والمدرسة والشارع والمنشأة، (جولمان، ١٩٩٥، ٢٠٠٠). عدا أن لهذا أهميته في حسن اختيار الأفراد للمهام التي تتطلب مستوى عال من الاستجابات التعاطفية خاصة في أوساط مثل المدارس والمستشفيات والمصحات ومراكز الاستشارات والعلاج والإصلاحات وأقسام العلاقات في المؤسسات عامة أو خاصة.

٣- من الثابت أن للتعاطف تأثيراته على السلوك في المواقف المختلفة لاسيما الاجتماعي منها كما هي الحال في سلوك الطلاب (Ellias، ١٩٩٧) والعلاقة بين الأزواج (٢٠٠٢، Brehm et. al، ١٩٩٨، Gramer، وعند الاختلاف والصراع (٢٠٠١، Christie et. al)، وفي حالات التوجيه والإرشاد والعلاج (١٩٩٥، Ar-gyle)، والسؤال، ما تأثير التعاطف على مدى التزام الناشئة بالنظام ومراعاة آداب السلوك العام. إذ الملاحظ سوء التعامل مع الممتلكات والمرافق العامة وسوء استخدام للطريق عند القيادة للسيارة (الرياض، ٢٠٠٣، ٢٠٠٤) أو التحرش بالآخرين، وغالبا ما تكون الضحية

هنا من النساء. ومثل هذه الظواهر توحى بعدم الاحترام والتقدير للآخرين قوامه غياب التعاطف مع الآخرين. إذ لو كان الشاب يملك القدرة على تصور عواقب سلوكه السلبي على الآخرين لما أقدم على إيذاء الآخرين. إن دراسة مثل هذه الظواهر في ضوء مفهوم التعاطف قد يسهم في الكشف عن بعض أسباب خروج الشباب على النظام العام وعدم مجازاة الآداب المرعية. فضلا عن الخروج بتوصيات تساعد القائمين على شئون الشباب على تصميم برامج رعاية تسهم في تهذيب سلوك الشباب ومساعدتهم على حسن الاستثمار لطاقتهم.

٤- يوصى الباحث بضرورة الأخذ بما استجد من برامج في التربية والتعليم في سبيل تحسين أداء التلاميذ وتهذيب تصرفاتهم من ذلك ما يعرف ببرامج التعلم الاجتماعي الانفعالي. إذ أن من أبرز العناصر التي تبنى عليها هذه البرامج العناية بتنمية المهارات الاجتماعية، من ذلك التعاطف والتدريب عليه، لما في ذلك من إشاعة روح الوئام بين الطلاب وخلق مناخ مدرسي يسهم في سلامة نمو التلاميذ الانفعالي والاجتماعي وحسن أدائهم المدرسي، أو كما أسفرت عن ذلك تجارب الآخرين، (١٩٩٧، Ellias، ٢٠٠٠، Graczyk, et.al) وقد يتحقق ذلك عمليا من خلال تصميم برامج للتدريب على المهارات الاجتماعية كبرامج مستقلة أو مدمجة بالمناهج الدراسية كجزء منها.

والخلاصة أن التعاطف كمقوم من مقومات السلوك البشري له خصائصه ومكوناته. لذا وجب العناية بفهمه وقياسه وتطبيقاته.

المراجع العربية

- ٧ - جولمان، دانييل، الذكاء العاطفي، ترجمة ليلى الجبالي، سلسلة عالم المعرفة، (٢٦٢)، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ٢٠٠٠.
- ٨ - عجاج، خيرى المغازى، الذكاء الوجداني، الأسس والنظرية والتطبيقات، الطبعة الأولى، القاهرة مكتبة زهراء الشرق، ٢٠٠١.
- ٩ - ربيع، مبارك، عواطف الطفل، طرابلس، ليبيا: الدار العربية للكتاب، ١٩٨٤.
- ١٠ - ناصر، أيمن غريب قطب، المشاركة الوجدانية: تنميتها من خلال برنامج تدريبي وعلاقتها ببعض المتغيرات الوظيفية، مجلة علم النفس، العدد (٦١)، السنة (١٦)، ٢٠٠٢، ص ٨٠ - ١٠٠.
- ١١ - وجيه، حسن محمد، مقدمة في علم التفاوض الاجتماعي والسياسي، سلسلة عالم المعرفة (١٩٠)، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ١٩٩٤.

- ١ - أبو ناشى، منى، سعيد، الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصية: دراسة عاملية، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد (٢٥)، المجلد، (١٢)، أبريل ٢٠٠٢.
- ٢ - الأعسر، صفاء، كفاى، علاء الدين، الذكاء الوجداني، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠٠٠.
- ٣ - الخضر، عثمان حمود، الذكاء الوجداني: هل هو مفهوم جديد، مجلة دراسات نفسية، المجلد ١٢، العدد (١)، ص ٥ - ٤١.
- ٤ - الرياض، محليات: شاب يطلق النار على والدته الحامل، العدد ١٢٩٩٤، السنة الأربعون، ص ٢٦، ٢٠٠٣.
- ٥ - الرياض، محليات: تعرض مدرسة متوسطة في العلا لتخريب شامل مع انتظام الدراسة، العدد ١٣٠١٣، السنة الأربعون، ص ١٧. فبراير، ٢٠٠٤.
- ٦ - الرياض، محليات: مفحط متهور يدخل أربعة من المتجمهرين المستشفى، العدد ١٣٠١١، السنة الأربعون، ص ١١، فبراير، ٢٠٠٤.

المراجع الأجنبية

- 1- Adler, R.B. & Towne, N., Looking Out Looking In: Interpersonal Communication, (9th Ed.), Fort Worth, Philadelphia, USA.: Harcourt Brace College Publishers, 1999.
- 2- Arglye, M., Social Skills, In Mackintosh, N.J. & Colman, (eds.), Learning and Skills, London and New York: Longman, 1995, Pp. 76-103.
- 3- Aron, A., Aron, E.N. & Norman, C., Self-Expansion Model of Motivation and Cognition In Close Relationships, In Fletcher G.O. & Clark, M.S., Blackwell Handbook of Social Psychology: Interpersonal Processes, Oxford, U.K.: Blackwell Publishers, 2001, Pp. 478-501.
- 4- Bar-On, R., Emotional and Social Intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory, In Bar-On, R. & Parker, D.A., Handbook of Emotional Intelligence, San Francisco: Jossey, 2000, Pp 363-388.
- 5- Batson, C.D., Dyck, J.L., Brandit, J.R., Batson, J.G., & Powell, A.L., McMaster, M.R., Griffitt, C., Five Studies Testing Two New Egoistic Alternatives to the Empathy - Altruism Hypothesis, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 55, No. 1, 1988, Pp. 52-77.
- 6- Batson, C.D., Self-other merging and the empathy - Altruism hypothesis, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 73, 1997, Pp. 517-522.
- 7- Batson, C.D., The Altruism Question: Toward A Social Psychological Answer, Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 1991.
- 8- Beebe, S.A., & Masterson, J.T., Communication in Small Groups: Principles & Practices, New York: Longman, 1997.
- 9- Berreth, D. & Berman, S., The moral Dimensions of Schools, Educational Leadership, Vol. 54, No.8, (May), 1997, Pp. 24-27.
- 10- Bierhoff, Hans-Werner, Prosocial Behaviour, East Sussex, UK: Psychology Press, 2002.
- 11- Boyatzis, R.E., Goleman, D. & Rhee, R.S. Clustering Competence In Emotional Intelligence, In Bar-On R. & Barker, J.D.A. Handbook of Emotional Intelligence, San Francisco: Jossey, 2000, Pp. 343-362.
- 12- Brehm, S., Miller, R., Perlman, D. & Campbell, S., Intimate Relationships, Boston: McGraw Hill, 2002.
- 13- Cherniss, C., Social and Emotional competence in the Workplace, In Bar-On, R. & Parker, D.A., The Handbook of Emotional Intelligence, San Francisco: Jossey, 2000 Pp. 433-458.
- 14- Christie, D.J., Wagner, R.V., & Winter, D.D., Peace, Conflict and Violence: Peace Psychology for the 1st Century, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, 2001.
- 15- Coke, J.S., Batson, C.D. & McDavise, K. Empathic Mediation of Helping: A Two-Stage Model, Journal of Personality & Social Psychology, Vol. 36, 1978, Pp. 752-766.
- 16- Davis, M.A., A Multidimensional approach to Individual Differences in Empathy, In Brannigan, G.G., Experiencing Psychology Active Learning Adventures, Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, 2000, Pp. 177-180.
- 17- Davis, M.H. Measuring Individual Differences in Empathy Evidence for a Multidimensional Approach, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 44, No. 1, 1993, Pp. 113-126.
- 18- Davis, M.H., Conklin, L., & Luce, C., Effect of perspective taking on the cognitive representation of persons: A merging of self and other, Journal of Personality and Social Psychology Vol. 70, 1996, Pp. 713-726.

- 19- Davis, M.H., **Empathy: A Social Psychological Approach**, Madison, MI: Brown & Benchmark, 1994.
- 20- Eisenberg N., Fabes, R., Murphy, B., & Karbon, M. Smith, M, Maszk P. The Relation of Children Dispositional Empathy Responding to their Emotionally, Regulation and Social Functioning, *Developmental Psychology* Vol. 32, No.2, 1996, Pp. 195-209.
- 21- Eisenberg, N., & Miller, P.A., The Relation of Empathy to Prosocial and related behavior, *Psychological Bulletin*, 1987, Vol. 111, Pp. 91-119.
- 22- Ellias, M.J., Zins, J.E., Weissberg, R.P., & Frey, K.S., Greenberg, M.T., Haynes, N.M., Kessler, r. Schwab-Stone, M.E., Shriver, T.P., **Promoting Social and Emotional Learning: Guidelines for Educators**, Alexandria, Virginia: Association For Supervision and Curriculum Development, 1997.
- 23- Franzoi, S.L. **Social Psychology**, (2nd Ed.) Boston, Mass.: McGraw Hill 2000.
- 24- Fultz, J., Batson, C.D., Fortenbach, & McCarthy, P.M. Varney, L.L., Social Evaluation and the Empathy-Altruism Hypothesis, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 50, No. 4, 1986, Pp 761-269.
- 25- Goleman, D., **Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ?** New York, USA: Bantam Books, 1995.
- 26- Goleman, D., **EQ: What's Your Emotional Intelligence Quotient?** In Davis, M. (Ed.), *Annual Editions (97/98): Social Psychology*, Sulice Dock, Guilford, Connecticut: Dushkin Publishing Group/ Brown & Benchmark Publishers, 1997.
- 27- Graczyk, P.A., Weissberg, R.P., Payton, J.W., & Ellias, M.J., Reenberg, M.T., Zins, J.E., **Criteria for Evaluating the Quality of School-Based Social and Emotional Learning Programs**, In Bar-On, R. & Parker D.A., *Handbook of Emotional Intelligence*, San Francisco: Jossey 2000, Pp. 391-410.
- 28- Gramer, Duncan, **Close Relationships: the Study of Love and Friendships**, New York: Arnold A member of the Hodder Headline Group, 1998.
- 29- Gresham, F.M. & Elliott, S.N., **Social Skills Rating System**, Circle Pines, MN.: American Guidance Service, 1990.
- 30- Gruen R.J. & Mendelstone G., **Emotional Responses to Affective Displays in Others: The Distinction Between Empathy and Sympathy**, *Journal of Personality & Social Psychology*, 1986, Vol. 51, No. 3, Pp. 609-614.
- 31- Herbek, T.A. & Yammarino, F.J., **Empathy Training for Hospital Staff & Nurses**, *Group & Organizational Studies*, Vol. 15, No. 3, 1990, Pp 279-295.
- 32- Hoffman, M.L., **Empathy: Its development and Prosocial Implications**, In C.B. Keasey (ed), *Nebraska Symposium on Motivation*, Vol. 25, Pp. 169-218, Lincoln, NE: University of Nebraska Press, 1978.
- 33- Hoffman, M.L., **the Contribution of Empathy ot Justice and Moral development**, In Eisenberg, N. & Strayer, J. (eds), *Empathy and Its development*, New York: Cambridge University Press, 1987.
- 34- Hogan, R., **Development of An Empathy Scale**, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol. 33, 1969, Pp. 307-316.
- 35- Hogg, M.A. & Vaughan, G.M., **social Psychology**, 2nd Ed. London: Prentice Hall Europe: 1998.
- 36- Ickes, W. and Simpson, J.A. **Motivational Aspects of Empathic Accuracy**, In Garth, J., Fletcher, O. and M.S. Clark, *Blackwell Handbook of Social Psychology: Interpersonal Processes*, Malden,

- Massachusetts: Blackwell Publishers Ltd., 2001, Pp. 229-249.
- 37- Ickes, W., Empathic Accuracy, *Journal of Personality*, Vol. 61, 1993, Pp. 587-610.
 - 38- Kilpatrick, S.D., Bissonnette, V.L. & Rusbult, C.E., Empathic Accuracy and Accommodative Behavior Among Newly Married Couples, *Personal Relationships*, Vol. 9, No.4, 2002, Pp. 369-393.
 - 39- Lane, R.D., & Schwartz, G.E., Levels of Emotional Awareness: A Cognitive Development Theory and It's Application to Psychopathology, *American Journal of Psychiatry*, Vol. 144, 1987, Pp. 133-143.
 - 40- Lane, R.D., Levels of Emotional Awareness: Neurological, Psychological, and Social Perspectives, In Bar-On, r. & Parker, D.A., *The Handbook of Emotional Intelligence*, San Francsisco: Jossey, 2002, Pp.171-191.
 - 41- Levenson, R.W. & Ruef, A.M., Empathy: A Physiological Substrate, *Journal of personality and Social Psychology*, Vol. 63, No.2. 1992, Pp 234-246.
 - 42- Macaskill, A. Maltby, J. & Day, L., Forgiveness of Self and Others and Emotional Empathy, *The Journal of Social Psychology*, Vol. 142, No.5, 2002, Pp 663-665.
 - 43- Manstead, A.S.R. Miles Hewstone, *The Blackwell Encyclopedia of Social Psychology*, London: Blackwell Publishers Ltd., 1996.
 - 44- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D.R., (b), Emotional Intelligence as Azeitgeist, as a Personality and as a Mental Ability, in Bar-On, R. & Parker, D.A. *The Handbook of Emotional Intelligence*, San Francisco: Jossey, 2000, Pp. 92-117.
 - 45- Mayer, J.D., Caruso, D.R., Salovey, P., (a), Selecting A Measure of Emotional Intelligence: The Case for Ability Scales, In Bar-On, R. & Parker, D.A. *The Handbook of Emotional Intelligence*, San Francisco: Jossey, 2000, Pp. 92-117.
 - 46- Mead, G.H., *Mind, Self, and Society*, Chicago: University of Chicago Press, 1934.
 - 47- Mehrabian, A. & Epstein, N., A Measure of emotional empathy, *Journal of Personality*, Vol. 40, 1972, Pp. 525-543.
 - 48- Mercer, C.D. & Mercer, A.R., *Teaching Students with Learning Problems*, (4th Ed.), Merrill Prentice Hall, 2001.
 - 49- Miller, P.A., & Eisenberg, N., The Relation of Empathy to Aggressive and Externalizing/ Antisocial Behavior, *Psychological Bulletin*, Vol. 103, No.3, 1988, Pp. 324-344.
 - 50- Parrot W.G. "edr.", *Emotions in Social Psychology* Ann Arbor, MI: Edwards Brothers 2001.
 - 51- Pennington, D.C. Gillen, K. & Hill, P., *Social Psychology*, London: Arnold, A member of the Hodder Headline Group, 1999.
 - 52- Salovey, P. Christopher, K., H. and Mayer, J.D., (a), Emotional Intelligence and the Self-Regulation of Affect, In Parrott, W.G., (ed.) *Emotions In Social Psychology*, Ann Arbor, MI.: Edwards Brothers, 2001, Pp 185-197.
 - 53- Salovey, P. Woorly, A., & Mayer, J., (b), Emotional Intelligence: Conceptualization and Measurement, In Garth, J., Fletcher, O. and M.S. Clark, *Blackwell Handbook of Social Psychology: Interpersonal Processes*, Malden, Massachusetts: Blackwell Publishers Ltd., 2001, Pp. 229-249.
 - 54- Scherman, S.E., & Stotland, K.E., Adding A New tool: Development of Scales to Measure Empathy, In E. Stotland, K.E. Mathews, S.E. Sheman, R.O. Hansson, & B.Z., Richardson, (ed.) *Empathy, Fantasy and Helping*, Beverly Hills, Cal.: Sage. 1978, Pp. 27-44.

55- Selman, RA.L., The Growth of Interpersonal Understanding, Orlando, FL.: Academic Press, 1980.

56- Shaffer, D.R., Social and Personality Development, Balmont, Ca.: Wadsworth A division of Thomson Learning, 2000.

57- Shaw, L.L., Batson, C.D., & Todd, R.M., Empathy Avoidance: Forestalling Feeling for Another In Order to Escape the Motivational consequences, Journal of Personality & social Psychology, Vol. 67, No.5, 1994, Pp. 879-887.

58- Topping, K., Holmes, E. & Bremner, W., The Effectiveness of School based Programs for the Promotion of Social Competence, In Bar-On, R. &

Parker, D.A., Handbook of Emotional Intelligence, San Francisco: Jossey, 2000, Pp. 411-432.

59- Trenholm, S. & Jensen, A., Interpersonal Communication, Wadsworth Publishing Company, Belmont, California, 2000.

60- Tubbs, S.L. & Moss, S., Human Communication, 8th. Ed. Boston: McGraw Hill, Higher Education, 2000.

61- Wispe, L., The Distinction Between Sympathy and Empathy: To Call Forth A Concept, A word I Needed, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 50, No.2, 1986, Pp. 314-321.



